



Regulamento Interno  
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

# **Regulamento Interno da Resposta Social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

### Índice

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Introdução .....                                      | 6  |
| Capítulo I – Disposições gerais .....                 | 6  |
| Norma 1ª .....                                        | 6  |
| Âmbito de aplicação .....                             | 6  |
| Norma 2ª .....                                        | 6  |
| Legislação aplicável.....                             | 6  |
| Norma 3ª .....                                        | 6  |
| Objetivos do regulamento.....                         | 6  |
| Norma 4ª .....                                        | 6  |
| Destinatários e objetivos da resposta social .....    | 6  |
| Norma 5ª .....                                        | 7  |
| Cuidados e serviços .....                             | 7  |
| Norma 6ª .....                                        | 8  |
| Instalações .....                                     | 8  |
| CAPÍTULO II - Processo de admissão dos clientes ..... | 8  |
| Norma 7ª .....                                        | 8  |
| Condições de admissão .....                           | 8  |
| Norma 8ª .....                                        | 8  |
| Inscrição.....                                        | 8  |
| Norma 9ª .....                                        | 9  |
| CrITÉrios de prioridade na admissão .....             | 9  |
| Norma 10ª .....                                       | 9  |
| Admissão.....                                         | 9  |
| Norma 11ª .....                                       | 9  |
| Acolhimento e PerÍodo de AdaptaÇão.....               | 9  |
| Norma 12ª .....                                       | 10 |
| Processo individual do cliente .....                  | 10 |
| Capítulo III – Regras de funcionamento .....          | 10 |

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Norma 13ª .....                                                               | 10 |
| Horários de funcionamento .....                                               | 10 |
| Norma 14ª .....                                                               | 10 |
| Regras para as visitas.....                                                   | 10 |
| Norma 15ª .....                                                               | 11 |
| Cálculo do rendimento .....                                                   | 11 |
| Norma 16ª .....                                                               | 11 |
| Comparticipações .....                                                        | 11 |
| Norma 17ª .....                                                               | 12 |
| Revisão da comparticipação familiar.....                                      | 12 |
| Norma 18ª .....                                                               | 12 |
| Pagamento de mensalidades.....                                                | 12 |
| Capítulo IV - Da prestação dos cuidados e serviços .....                      | 12 |
| Norma 19ª .....                                                               | 12 |
| Alimentação.....                                                              | 12 |
| Norma 20ª .....                                                               | 12 |
| Cuidados de higiene e de imagem.....                                          | 12 |
| Norma 21ª .....                                                               | 12 |
| Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente.....                            | 12 |
| Norma 22ª .....                                                               | 13 |
| Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais ..... | 13 |
| Norma 23ª .....                                                               | 13 |
| Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde.....            | 13 |
| Norma 24ª .....                                                               | 13 |
| Administração de fármacos.....                                                | 13 |
| Norma 25ª .....                                                               | 13 |
| Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia .....                          | 13 |
| Norma 26ª .....                                                               | 13 |

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Depósito e guarda dos pertences do cliente.....                              | 13 |
| Capítulo V – Recursos .....                                                  | 14 |
| Norma 27ª .....                                                              | 14 |
| Pessoal .....                                                                | 14 |
| Norma 28ª .....                                                              | 14 |
| Direção Técnica.....                                                         | 14 |
| Capítulo VI – Direitos e deveres .....                                       | 14 |
| Norma 29ª .....                                                              | 14 |
| Direitos e deveres da Instituição .....                                      | 14 |
| Norma 30ª .....                                                              | 14 |
| Direitos e deveres do cliente .....                                          | 14 |
| Norma 31ª .....                                                              | 15 |
| Direitos e deveres do familiar/representante legal do cliente .....          | 15 |
| Norma 32ª .....                                                              | 15 |
| Contrato de prestação de serviços.....                                       | 15 |
| Norma 33ª .....                                                              | 15 |
| Cessação da presta o dos serviços por facto não imputável ao prestador ..... | 15 |
| Norma 34ª .....                                                              | 16 |
| Livro de reclamações.....                                                    | 16 |
| Norma 35ª .....                                                              | 16 |
| Livro de registo de ocorrências .....                                        | 16 |
| Capítulo VII – Disposições finais .....                                      | 16 |
| Norma 36ª .....                                                              | 16 |
| Alterações ao presente regulamento.....                                      | 16 |
| Norma 37ª .....                                                              | 16 |
| Integração de lacunas.....                                                   | 16 |
| Norma 38ª .....                                                              | 16 |
| Foro Competente.....                                                         | 16 |



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

|                        |    |
|------------------------|----|
| Norma 39ª .....        | 16 |
| Entrada em vigor ..... | 16 |



# Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

## Introdução

O presente Regulamento Interno da Estrutura Residencial para pessoas Idosas visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos clientes, familiares e significativos responsáveis.

## Capítulo I – Disposições gerais

### Norma 1ª

#### Âmbito de aplicação

O presente regulamento contém as normas que disciplinam a frequência dos respetivos clientes da resposta social ERPI do Centro de Apoio Social, Cultural e Recreativo, O Mágico, de base associativa, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 28/10/2013 para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, que se rege pelas normas seguintes:

### Norma 2ª

#### Legislação aplicável

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social alterada pela portaria 296/2016 de 28 de novembro;
- c) Portaria 218D/2019 de 15 julho procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social
- d) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- e) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor; DL Nº 126A/2021 de 31 de dezembro, procede à terceira alteração
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC- Comissão Nacional de Cooperação;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i) Demais legislações em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar
- j) Normas da DGS no âmbito do COVID -19, no âmbito das questões higiossanitárias;
- k) Plano de Contingência e correspondentes atualizações.

### Norma 3ª

#### Objetivos do regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

### Norma 4ª

#### Destinatários e objetivos da resposta social

#### 1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;

## Regulamento Interno

### Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

#### 2. Constituem **objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Promover o envolvimento e competências da família;
- h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j) Promover a intergeracionalidade;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;

#### **Norma 5ª**

##### **Cuidados e serviços**

#### 1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e **serviços incluídos na mensalidade**:

- a) Alojamento temporário e/ou permanente;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos clientes (pequeno almoço; almoço; lanche; jantar e ceia);
- c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- d) Tratamento de roupa;
- e) Higiene dos espaços;
- f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos;
- i) Apoio Psicossocial;
- j) Atividades de animação, socio culturais, lúdico recreativas e ocupacionais previstas no plano de atividades

#### 2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:

- a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
- b) A participação dos familiares, significativo responsável ou representante legal, no apoio ao cliente.

#### 3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS permite o acesso a outros serviços, que **não estão incluídos na mensalidade** nomeadamente: ADAPTAR A REALIDADE

- a) Cuidados de imagem (serviço de cabeleireiro e manicura);
- b) Transporte e acompanhamento a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, o custo acrescido remete ao preçário em vigor e afixado, dentro do horário de funcionamento da resposta social. Este serviço só será efetuado em situação de indisponibilidade familiar no acompanhamento e devidamente justificado e se a organização do serviço o permitir;
- c) Aquisição de medicação;
- d) Material de pensos;
- e) Aquisição de material de incontinência (fraldas e resguardos);
- f) Consultas de especialidades;
- g) Fisioterapia/ Podologia/ Terapia da fala;
- h) Despesas com vestuário;
- i) Taxas moderadoras;



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

- j) Transportes em táxi ou ambulâncias;
- k) Despesas inerentes ao falecimento.
- l) Todas as restantes despesas não previstas no contrato de prestação de serviços.

### **Norma 6ª**

#### **Instalações**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Rua do Curtinhal, nº325, 3750-309 Giesteira, Águeda e as suas instalações são compostas por:
  - a) Quartos singulares;
  - b) Quartos duplos;
  - c) Instalações sanitárias;
  - d) Salas de estar / atividades;
  - e) Salas de banho assistido;
  - f) Refeitório;
  - g) Gabinete médico;
  - h) Sala de vigia;
  - i) Arrumos;
  - j) Elevador;
  - k) Recepção;
  - l) Gabinete Técnico;
  - m) Vestiários.

## **CAPÍTULO II - Processo de admissão dos clientes**

### **Norma 7ª**

#### **Condições de admissão**

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer no seu meio habitual de vida;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidades de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador;
- d) Concordância do candidato na integração em ERPI, caso o mesmo se encontre na posse das suas faculdades;
- e) Enquadrar-se nos critérios de admissão estabelecidos;
- f) Existência de vaga.

### **Norma 8ª**

#### **Inscrição e Candidatura**

- a) Para efeito de admissão, o candidato/significativo responsável deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo facultar as informações constantes dos seguintes documentos:
- b) BI ou cartão de cidadão do cliente, significativos responsáveis e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Contribuinte do cliente, significativos responsáveis e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente, significativos responsáveis e do representante legal, quando necessário;
- e) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
- f) Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente e respetiva tabela terapêutica;
- g) Prescrição de dieta quando necessário;
- h) Comprovativos dos rendimentos do cliente;
- i) Comprovativos das despesas elegíveis;



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

- j) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual, visitas, passeios, filmagem e fotografia do cliente e administração da medicação.

### **Norma 9ª**

#### **Critérios de prioridade na admissão**

1. Os critérios de prioridade na admissão, em ERPI aplicados são os seguintes:

| <b>Critérios de prioridade</b>                                                                                      | <b>Percentagem %</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1. Pessoas socialmente vulneráveis e de fracos recursos económicos;                                                 | 40%                  |
| 2. Risco de isolamento social;                                                                                      | 25%                  |
| 3. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;                   | 20%                  |
| 4. Situação de risco de aceleração ou degradação do processo de envelhecimento;                                     | 10%                  |
| 5. Residência na área geográfica da resposta social (Maçoida, Giesteira, Rio Covo, e outras localidades limitrofes) | 5%                   |

2. Em caso de empate dar-se-á prioridade aos agregados familiares de mais fracos recursos económicos;  
3. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão.

### **Norma 10ª**

#### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pela Assistente Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção em sede de reunião.
3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou ao seu significativo responsável ou representante legal no prazo de 3 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Assistente Social / Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, por o período de um ano, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através email, contacto telefónico ou presencialmente.

### **Norma 11ª**

#### **Acolhimento e Período de Adaptação**

1. No caso de admissão do cliente, a este e/ou seu significativo responsável e/ou seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, nomeadamente o Regulamento Interno de funcionamento e as tabelas da comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do cliente, previsto neste Regulamento é de 1 mês;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;
  - b) Apresentação dos outros clientes;
  - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
  - d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
  - e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;

## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

- f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
  - g) Recordar os aspetos mais significativos do Regulamento Interno do funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
  - h) Elaborar a lista de pertences do cliente;
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los, promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer O Mágico, quer ao cliente, de denunciar o contrato com efeitos imediatos.

### **Norma 12ª**

#### **Processo individual do cliente**

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do/a cliente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:
  - a) Ficha de inscrição;
  - b) Identificação do Cliente;
  - c) Data de admissão;
  - d) Identificação do médico assistente;
  - e) Identificação e contato do representante legal ou dos familiares;
  - f) Identificação da situação social;
  - g) PIC (Plano Individual de Cuidados);
  - h) Avaliação Sócio Familiar;
  - i) Programa e Avaliação do Acolhimento;
  - j) Plano Individual;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - l) Processo de saúde com relatório médico e tabela terapêutica atualizada, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - m) Lista de bens pessoais;
  - n) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
  - o) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - p) Documento onde conste o cálculo da comparticipação do cliente e dos descendentes;
  - q) Registo de período de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas.
2. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;
3. O processo individual do/a cliente é arquivado em local próprio, reservado, de acesso exclusivo à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade, de acordo com a Lei de Proteção de dados (Decreto-Lei n.º 67/98 de 26 de outubro).

### **Capítulo III – Regras de funcionamento**

#### **Norma 13ª**

##### **Horários de funcionamento**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h00/Dia.

#### **Norma 14ª**

##### **Regras para as visitas**

1. O horário de visitas aconselhado é período da manhã: 11h00 às 12h00, período da tarde: 14h00 às 15h00 e das 16h00 às 18h00.
2. Excecionalmente será permitido outro horário de visita mediante autorização da Direção Técnica;
3. As visitas devem ocorrer nas salas de convívio;
4. Devem ser facilitadas as visitas às pessoas residentes, incluindo às pessoas acamadas que permanecem nos respetivos quartos, mantendo a segurança dos residentes/clientes e dos visitantes.
5. As visitas devem proceder ao registo das mesmas em livro próprio que se encontra na receção de ERPI;
6. Não são permitidos entrega de alimentos aos clientes sem permissão da equipa técnica;

## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

7. Não são autorizados alimentos nos quartos dos clientes.
8. As visitas devem respeitar o espaço e lugares habituais dos residentes;
9. Não é permitida a captação de imagens sem permissão da direção técnica;
10. As regras das visitas podem sofrer alterações devido a situações pandémicas.

### **Norma 15ª**

#### **Cálculo do rendimento**

1. O cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RAF/12 - D$$

Sendo que:

RC = Rendimento mensal do cliente

RAF = Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do cliente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - c) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
  - d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
  - e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. 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, designadamente do imposto sobre o rendimento;
  - b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

### **Norma 16ª**

#### **Comparticipações**

1. O valor da participação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência do cliente;
2. Quando no momento da admissão, o cliente 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 número anterior;
3. Na situação prevista no ponto anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade;
4. À participação apurada no ponto 2, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares;
5. Para efeitos da determinação da participação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada;
6. A forma de apuramento do montante acima referido, deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de participação, havendo sempre um processo de negociação entre os familiares e a Instituição;

## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

7. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 15ª é estabelecido como limite máximo do total de despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
8. Quanto à prova dos rendimentos do cliente: é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
9. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente;
10. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos;
11. Em caso de alteração a nova tabela entrará em vigor no primeiro dia útil, 30 dias após a comunicação.

### **Norma 17ª**

#### **Revisão da comparticipação familiar**

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos, no mês corrente, por motivos de férias ou internamentos;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil de preferência até ao mês de março, e sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento do cliente e da alteração do grau de dependência do cliente.
3. É obrigatório apresentação de comprovativo de rendimentos do cliente no início de cada ano civil.

### **Norma 18ª**

#### **Pagamento de mensalidades**

1. O pagamento da mensalidade será pago, por cheque emitido à ordem de Centro de Apoio Social O Mágico, numerário, ou multibanco, nas instalações de O Mágico, ou transferência bancária através do IBAN PT50004532404023168184539, até ao dia 8 do corrente mês a que respeita. O não pagamento da mensalidade no tempo devido, terá um acréscimo de 10% à mensalidade.
2. O pagamento de outras atividades/ serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização, até ao último dia útil do mês seguinte à concretização da atividade;
3. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, O Mágico, poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;

## **Capítulo IV - Da prestação dos cuidados e serviços**

### **Norma 19ª**

#### **Alimentação**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, às 09h00m, almoço às 12h00m, lanche às 16h00m, jantar às 18h30m e ceia às 21h00m;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborado com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e o não cumprimento por vontade do cliente poderá ser alvo de rescisão de contrato;
4. Os alimentos oriundos do exterior devem ser entregues a um(a) responsável da resposta social que procederá ao devido registo da entrada, prazos de consumo e estado de conservação dos mesmos.

### **Norma 20ª**

#### **Cuidados de higiene e de imagem**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário;
2. O serviço de cabeleireiro (cortar, lavar, pintar), o serviço de manicura, pédicure e depilação é um serviço externo e não está incluído no valor da comparticipação mensal, devendo ser informado o cliente ou significativo responsável do valor acrescido.

### **Norma 21ª**

#### **Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal do cliente, roupas de cama e casa de banho é assegurado pela instituição, O Mágico;

## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

2. As roupas de uso pessoal deverão ser sempre marcadas aquando da entrada do/a cliente pelo significativo responsável;
3. É efetuado um registo de todos os pertences (roupas, calçado e outros) à data de entrada do/a clientes;
4. O Mágico, não se responsabiliza por bens que não estejam devidamente registados e identificados e que não lhe sejam diretamente entregues.

### **Norma 22ª**

#### **Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de Atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora sociocultural sob aprovação da Diretora Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis do cliente, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Os clientes são motivados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da instituição O Mágico.

### **Norma 23ª**

#### **Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde**

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
2. Aos clientes tem de ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos clientes;
3. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e a exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
5. As consultas/ exames a médicos particulares, não estão incluídos no valor da comparticipação mensal, devendo ser informado o cliente ou significativo responsável do valor acrescido.

### **Norma 24ª**

#### **Administração de fármacos**

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita.

### **Norma 25ª**

#### **Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos, próteses dentárias e outros), a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

### **Norma 26ª**

#### **Depósito e guarda dos pertences do cliente**

1. O Mágico só se responsabiliza pelos pertences que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos pertences entregues e assinada pelo responsável/cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.



## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

### Capítulo V – Recursos

#### Norma 27ª

##### Pessoal

O quadro de pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### Norma 28ª

##### Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo profissional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Enfermeira que acumula funções durante o período de ausência.

### Capítulo VI – Direitos e deveres

#### Norma 29ª

##### Direitos e deveres da Instituição

###### São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) 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 relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição O Mágico.

###### São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Manter os processos dos clientes atualizados;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

#### Norma 30ª

##### Direitos e deveres do cliente

###### São direitos do cliente:

- a) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- b) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
- e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa semanal;
- g) À inviolabilidade da correspondência;

## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da instituição O Mágico;
- i) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

### **São deveres do cliente:**

- a) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado. Se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços;
- b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores e os dirigentes da instituição O Mágico;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estipulado contrato de prestação de serviços e no regulamento interno da resposta social;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

### **Norma 31ª**

#### **Direitos e deveres do familiar/representante legal do cliente**

### **São direitos do significativo responsável/representante legal do cliente:**

- a) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- b) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Ter assegurada a confidencialidade das informações prestadas pelo cliente e por si em representação deste.

### **São deveres do significativo responsável /representante legal do cliente:**

- a) Proceder ao pagamento da mensalidade e outras despesas, de acordo com o contrato de prestação de serviços e regulamento interno da resposta social;
- b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e os dirigentes da instituição O Mágico;
- c) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- d) Colaborar com os serviços na procura de uma maior qualidade de vida do cliente;
- e) Apoio e acompanhamento em situação de doença do seu familiar;
- f) Informar-se sobre o estado geral do seu familiar;
- g) Zelar por um bom ambiente familiar no sentido de bem-estar geral do cliente;
- h) Cumprir as orientações internas de funcionamento da resposta social de acordo com o regulamento interno.

### **Norma 32ª**

#### **Contrato de prestação de serviços**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao/à cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual e administrativo;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### **Norma 33ª**

#### **Cessação da prestação dos serviços por facto não imputável ao prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da primeira outorgante ou por falecimento do(a) segundo(a) outorgante;

## Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

2. Mútuo acordo, celebrado de forma escrita e com previsão da data de produção de efeitos e demais direitos e deveres decorrentes da cessação;
3. Denúncia a todo o tempo por iniciativa de qualquer uma das partes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de trinta dias;
4. Resolução com efeitos imediatos e por comunicação escrita em caso de incumprimento do previsto no presente Regulamento de ERPI;
5. Por denúncia, o cliente tem de informar O Mágico 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato;

### **Norma 34ª**

#### **Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar. Também podem apresentar reclamações através da plataforma eletrónica [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

### **Norma 35ª**

#### **Livro de registo de ocorrências**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é verificado diariamente pela Assistente Social, que procede ao devido encaminhamento das situações quando necessário, após registo diário por parte das auxiliares de ação direta e restante pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

## **Capítulo VII – Disposições finais**

### **Norma 36ª**

#### **Alterações ao presente regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal e enviadas à Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato da celebração do contrato de prestação de serviços.

### **Norma 37ª**

#### **Integração de lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da instituição, à qual compete emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução do presente Regulamento, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

### **Norma 38ª**

#### **Foro Competente**

O foro da Comarca de Aveiro, com exclusão de qualquer outro, é competente para admitir qualquer litígio decorrente ou relacionado com a execução do contrato de prestação de serviços da Resposta Social da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

### **Norma 39ª**

#### **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.