

**REGULAMENTO INTERNO**

**ESTRUTURA  
RESIDENCIAL  
PARA IDOSOS**



Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos do Concelho de Alpiarça  
"Cantinho do Idoso" "Ninho da Criança"

IPSS registada na DGAS com o nº 21/97 em 03/05/93  
Rua Dr. José António Simões, 52/ 2090 – 074 Alpiarça  
Tel.: 243 558 862 / Fax: 243 557 591

Email: [geral.arpica@hotmail.com](mailto:geral.arpica@hotmail.com)

NIPC 501.624.570

### ÍNDICE

Capítulo I .....	2
Disposições Gerais .....	2
Denominação .....	2
Objetivos e afins .....	2
Capítulo II .....	3
População Alvo .....	3
Condições Gerais de Admissão .....	3
Critérios de Admissão .....	4
Documentos a apresentar .....	4
Processo Individual .....	5
Mensalidades .....	5
Comparticipação Financeira .....	6
Efeitos de Ausência .....	6
Lista de Espera .....	6
Capítulo III .....	7
Condições Gerais de Funcionamento .....	7
Regras de Funcionamento .....	7
Modalidades de participação dos familiares .....	8
Visitas .....	8
Horários de Funcionamento .....	9
Passeios e deslocações .....	9
Quadro de Pessoal .....	9
Depósito e Guarda de Bens dos Clientes .....	10
Capítulo IV .....	10
Direitos e Deveres .....	10
Direitos dos Clientes e familiares responsáveis .....	10
Deveres dos Clientes e familiares responsáveis .....	10
Infrações e Penalidades .....	11
Direitos da Instituição .....	11
Deveres da Instituição .....	11
Capítulo V .....	12
Dados Contratuais .....	12
Contrato .....	12
Cessação de prestação de serviços por fato não imputável ao prestador .....	12
Cessação de prestação de serviços por iniciativa do prestador .....	12
Livro de Reclamações .....	13
Gestão de maus tratos e negligência .....	13
Capítulo VI .....	14
Disposições finais .....	14
Alterações ao Regulamento .....	14
Integração de Lacunas .....	14
Foro competente .....	14
Entrada em Vigor .....	14

### CAPITULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

##### ARTIGO 1º

##### DENOMINAÇÃO

1. A Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos do Concelho de Alpiarça (ARPICA) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com sede na Rua Dr. José António Simões, 52, Alpiarça.
2. Tem o registo definitivo dos Estatutos aprovados, nos termos do art.º 7 do Decreto-Lei 119/83 de 25 de Fevereiro, publicados no DR nº 180/97, III Série de 06/08/1997; Registada como Instituição Particular de Solidariedade Social com o n.º 21/97 em 03/05/1993.
3. A Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) é uma resposta social desenvolvida em equipamento, regulamentada pelo estipulado na Portaria n.º 67/2012 de 21 de Março e orientado tendo por base os procedimentos e instrumentos previstos no Manual de Gestão da Qualidade editado pelo Instituto da Segurança Social.

##### ARTIGO 2º

##### OBJETIVOS E FINS

1. Os objetivos deste Regulamento Interno são:
  - Promover o respeito pelos direitos dos clientes da ERPI e demais interessados;
  - Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento;
  - Promover a participação ativa dos clientes e seus representantes legais na organização e gestão das respostas.
2. Os objetivos da ERPI são:
  - Prestação de serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
  - Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
  - Potenciar a integração social.
3. Para cumprir os objetivos, a resposta social da ERPI assegurará:
  - Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - Cuidados de higiene pessoal;
  - Tratamento de roupa;
  - Higiene dos espaços;

- Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- Administração de fármacos quando prescritos.

#### 4. A ERPI deve permitir:

- A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
- A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente;
- Tendo por base os pressupostos do MGQ (Manual Gestão da Qualidade), e tendo em conta a intervenção delineada pela ERPI da ARPICA, a atuação consubstancia-se também no seguinte item: Plano Individual de cuidados e sua reavaliação.

5. A Estrutura Residencial pode ainda disponibilizar outro tipo de serviços, visando a melhoria da qualidade de vida do residente nomeadamente cuidados de imagem e transporte.

## CAPÍTULO II

### POPULAÇÃO ALVO

#### ARTIGO 3º

#### CONDIÇÕES GERAIS DE ADMISSÃO

1. A admissão dos clientes é da competência da Direção, sob proposta da Diretora Técnica, em conformidade com este Regulamento, podendo ser admitidos:

- a. Os potenciais clientes ou familiares para frequentar a Instituição, devem contactar a Técnica Responsável, a fim de se proceder à sua inscrição, cumprindo-se os procedimentos e as normas em vigor.
- b. Pessoas maiores de 65 anos, que carecem deste tipo específico de resposta social e que apresentem declaração médica em conformidade com o estado de saúde e não ser incompatível com a frequência da mesma.
- c. Excepcionalmente e sempre que as circunstâncias tal aconselhem, a estrutura residencial pode admitir pessoas com idade inferior à estabelecido no número anterior, a considerar individualmente. Estes casos serão decididos pela Direção após avaliação da situação pela Diretora Técnica da Instituição.
- d. Vontade expressa e unilateral do cliente em ser admitido.

### ARTIGO 4º

#### CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. O Cliente deve manifestar vontade em ser admitido.
2. A Estrutura Residencial para Idosos da ARPICA, tem capacidade para 24 utentes de ambos os sexos, com mais de 60 anos.
3. Excecionalmente e sempre que as circunstâncias o determinarem, a Estrutura Residencial pode admitir pessoas com idade inferior.
4. São condições gerais de admissão e constituirão fatores de acesso prioritário ao serviço da Estrutura Residencial (hierarquização):
  - a. Ser associado da ARPICA;
  - b. Ser natural e/ou residente no concelho, ou concelhos limítrofes;
  - c. Impossibilidade de se bastar a si próprio;
  - d. Ausência ou indisponibilidade da família ou outros para assegurar os cuidados básicos;
  - e. Fracos recursos económicos;
  - f. Risco de isolamento social;
  - g. Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social;
  - h. Situações que não exijam cuidados médicos e de enfermagem permanentes;
  - i. Elementos de referência a frequentar respostas da ARPICA;
  - j. Idade do utente.

### ARTIGO 5º

#### DOCUMENTOS A APRESENTAR

1. De forma a formalizar a admissão, deverão ser entregues os seguintes documentos:
  - 1.1 Documento de Identificação do cliente e do representante legal;
  - 1.2 Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal (exceto se o documento de identificação for o Cartão do Cidadão);
  - 1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou outro Sistema do cliente (exceto se o documento de identificação for o Cartão do Cidadão);
  - 1.4 Cartão de cliente do Sistema Nacional de Saúde do cliente (exceto se o documento de identificação for o Cartão do Cidadão);
  - 1.5 Documentos adequados e credíveis, comprovativos dos rendimentos auferidos pelo agregado familiar no ano anterior;

- 1.6 Declaração de Pensões passada pelo respetivo Centro Distrital da Segurança Social ou da Caixa Nacional de Aposentações;
  - 1.7 Atestado de residência passado pela Junta de Freguesia;
  - 1.8 Declaração médica comprovativa da situação clínica do indivíduo, no que respeita a doenças infetocontagiosas;
  - 1.9 Boletim de vacinas e relatório médico respeitante a quaisquer situações de dependência do cliente, bem como indicação da tabela terapêutica;
  - 1.20 Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule a representação legal do utente;
2. Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **ARTIGO 6º**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL**

1. Para melhor conhecimento dos aspetos físicos, psicológicos e sociais do cliente e acompanhamento da sua evolução na Instituição, a Técnica Responsável deverá organizar um processo individual e confidencial.
2. Para além do processo individual, deverá existir um registo atualizado de admissão dos clientes, onde conste o nome, idade, data de entrada, data de saída e os motivos.
3. Para a respetiva elaboração do processo:
  - a. Os potenciais clientes ou familiares interessados em frequentar a Instituição devem dirigir-se à Técnica Responsável e proceder à sua Inscrição de admissão;
  - b. A Técnica Responsável elaborará um diagnóstico da situação baseado nos critérios de admissão e apresenta a proposta à Direção;
  - c. A admissão dos clientes é feita pela Direção da ARPICA com parecer da Diretora Técnica, de acordo com as normas constantes do presente regulamento, podendo em casos de urgência ser assumida pela Técnica Responsável.

### **ARTIGO 7º**

#### **MENSALIDADES**

1. Pagamento das mensalidades:
  - a. A participação mensal é paga até ao dia 15 de cada mês a que se refere a mensalidade.
  - b. Após o dia 15 e até final do mês, sofre um agravamento de 10%.
  - c. As mensalidades em atraso pagas nos meses seguintes, têm um acréscimo de 20%;
  - d. Os atrasos superiores a 2 (dois) meses conferem à ARPICA, o direito de suspender os serviços;

- e. O responsável pelo cliente será avisado por escrito com a antecedência mínima de 5 dias da suspensão do serviço.
  - f. O valor de participação familiar mensal não inclui o valor de medicamentos, artigos de higiene pessoal (fraldas, cuecas-fralda, pensos, resguardos), que serão exclusivamente fornecidos pela ARPICA, deslocamentos em ambulância (à taxa aplicada ao momento do ato), material médico-cirúrgico, tratamentos e terapias externas, análises clínicas, exames de diagnóstico externos, os quais podem ser agilizados pela ARPICA mediante pagamento integral do seu custo.
2. Revisão das mensalidades
- a. A participação familiar será revista anualmente com efeitos ao início de cada ano civil;
  - b. Por iniciativa da Instituição ou a pedido do cliente, poderá a mensalidade ser revista, desde que se alterem significativamente os elementos que serviram de base ao cálculo da mensalidade (rendimentos do agregado familiar).

### **ARTIGO 8º**

#### **COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA**

1. O cliente abrangido pelo acordo de cooperação estabelecido entre a Instituição e o Organismo da Segurança Social participará com uma percentagem dos seus rendimentos, de acordo com as orientações normativas emitidas pela Tutela e constantes do Regulamento de Participações da Instituição;

### **ARTIGO 9º**

#### **EFETOS DE AUSÊNCIA**

1. Quando superiores a 15 (quinze) dias não interpolados, as ausências justificadas determinam um desconto na participação familiar correspondente a 25% do respetivo montante;
2. Quando superiores a 22 (vinte e dois) dias úteis consecutivos, o desconto a considerar será de 50% do valor da participação familiar;
3. As ausências injustificadas não determinam qualquer desconto na participação familiar;
4. Haverá uma redução de 20% na participação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar;
5. Existirá um acréscimo na participação familiar, de 25% para os utentes que se encontrem em quarto individual.

### **ARTIGO 10º**

#### **LISTA DE ESPERA**

1. Caso não seja possível proceder à admissão do cliente por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao representante legal qual a posição que irá ocupar na Lista de Espera;

2. Tem prioridade os clientes do Centro de Dia ou Apoio Domiciliário bem como os residentes no concelho de Alpiarça.
3. As inscrições são arquivadas por ordem de inscrição, e não se verificando nenhum dos requisitos anteriores, serão chamados por ordem.
4. A saída da lista de espera será por motivo de desistência ou morte.
5. A lista de espera será atualizada anualmente.

### **CAPÍTULO III**

#### **CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

##### **ARTIGO 11º**

##### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

1. Os Clientes da Estrutura Residencial têm que cumprir todas as regras de funcionamento da resposta social.
2. As refeições são servidas no refeitório nos seguintes horários:
  - pequeno almoço – 8.30h-10h;
  - almoço – 12.30h-13.30h;
  - lanche – 16h15-17h;
  - jantar – 18h30-20h;
  - ceia – 21h-22h
3. Aos clientes diabéticos será servido um complemento às 11h.
4. Os clientes que pretenderem dieta terapêutica deverão apresentar indicação clínica.
5. As refeições são servidas nos refeitórios. Somente em casos especiais e autorizados pela Técnica responsável, poderão as refeições ser servidas nos quartos.
6. A ementa mensal será afixada para conhecimento dos clientes/ familiares.
7. É expressamente proibido:
  - a. Fumar dentro das instalações;
  - b. Fazer-se acompanhar de animais;
  - c. Ser portador de qualquer arma ou objeto que possa ser usado como tal;
  - d. O uso de botijas, cobertores elétricos e aquecedores pessoais;
  - e. Lavar e secar roupa nos quartos;
  - f. Guardar nos quartos sem o conhecimento da Diretora técnica qualquer tipo de produtos alimentares;
  - g. Adquirir e trazer para o lar bebidas alcoólicas.

9. Os clientes e/ou familiar deverão comunicar à Técnica responsável pela resposta social, a intenção de se ausentarem da Instituição, informando sempre que possível a hora prevista de regresso.
10. A Diretora Técnica pode condicionar as saídas dos clientes em situação de incapacidade física ou anomalia psíquica, de forma a garantir, a satisfação das condições de segurança.
11. Os familiares dos clientes poderão fazer a refeição na Instituição desde que avisem com 24h de antecedência e efetuem o pagamento da mesma.

### **ARTIGO 12º**

#### **MODALIDADES DE PARTICIPAÇÃO DOS FAMILIARES**

1. Os familiares/responsáveis do Cliente poderão participar nas atividades programadas pela Instituição, contribuindo assim para manter uma ligação mais próxima entre a Instituição, cliente e familiares.
2. Os familiares e/ou responsáveis poderão consultar o Plano de Atividades da Estrutura Residencial e dar sugestões, as mesmas podem ser incluídas no quotidiano dos idosos.
3. A Instituição possui um calendário semanal de atividades, aberto à colaboração das famílias, a consultar na receção da Estrutura Residencial e/ou junto do Animador sociocultural que será responsável pelo enquadramento das sugestões apresentadas.

### **ARTIGO 13º**

#### **VISITAS**

1. O horário de visita aos clientes encontra-se afixado na Instituição, permite à família e/ou amigos, acompanhar o idoso, salvaguardando-se no entanto o respeito pelos direitos dos outros clientes e, pelo próprio funcionamento da Instituição. Em casos específicos poderá ser autorizada a visita noutra hora, desde que não perturbe o normal funcionamento da Instituição.
2. Após as 17h, por questões de serviço e de normal funcionamento da Instituição, está totalmente vedada a possibilidade de se efetuarem visitas aos quartos dos clientes, à exceção das visitas a clientes acamados e/ou notória/extrema dificuldade de mobilidade. Contudo, sempre com prévia autorização da Técnica responsável;
3. Por questões de segurança e ou do foro médico, quer os clientes quer as visitas devem abster-se de trazer alimentos do exterior, sem conhecimento e assentimento da Técnica Responsável.
4. Todas as visitas terão que efetuar o registo da entrada e saída no mapa de registo de visitas que se encontra na receção.
5. Caso pretendam as visitas poderão efetuar as refeições na Instituição, mediante requisição prévia e pagamento dos valores afixados.

### ARTIGO 14º

#### HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. Os Serviços Administrativos funcionam de segunda a sexta-feira das 9h às 17:30h;
2. Os Serviços Técnicos funcionam de segunda a sexta-feira das 9:30h às 17:30h.

### ARTIGO 15º

#### PASSEIOS E DESLOCAÇÕES

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, são da responsabilidade da Instituição, estando a organização das atividades a cargo do Animador Sociocultural da ARPICA na qual os clientes da resposta social da Estrutura Residencial estão incluídos.
2. Os passeios promovidos pela ARPICA, no âmbito da resposta social são gratuitos, exceto quando os mesmos sejam fora do concelho e que impliquem o pagamento de uma entrada, podendo então haver lugar a uma comparticipação por parte dos clientes.
3. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pelos colaboradores da Instituição;
4. Os Clientes da ARPICA dispõem de liberdade de deslocação dentro e fora do estabelecimento, à exceção das zonas de serviço mas sempre com permissão expressa da Técnica Responsável, através do registo de saídas;
5. As saídas devem processar-se pela portaria e, salvo circunstâncias ou motivos de urgência, no horário estabelecido para o respetivo funcionamento.
6. A Técnica responsável pode condicionar as saídas dos Clientes em situação de incapacidade física ou de anomalia psíquica por razões de segurança dos próprios, bem como de eventuais terceiros;
7. A ARPICA não se responsabiliza por atos ou acidentes que possam ocorrer aos clientes que, durante o horário de funcionamento, se ausentem das instalações;
8. A ARPICA não se responsabiliza por acidentes ou atos que possam acontecer dentro das instalações, quando estes são provocados por negligência do próprio cliente.

### ARTIGO 11º

#### QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal da ERPI da ARPICA encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

### **ARTIGO 12º**

#### **DEPÓSITO E GUARDA DE BENS DOS CLIENTES**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo cliente/ responsável e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada no Processo Individual do Cliente;
3. Os bens monetários à guarda da Instituição, serão registados contabilisticamente numa conta corrente em nome do cliente.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DIREITOS E DEVERES**

### **ARTIGO 13º**

#### **DIREITOS DOS CLIENTES E FAMILIARES/RESPONSÁVEIS**

1. São direitos dos clientes e familiares:
  - a. A ser admitido na Estrutura Residencial a pedido do próprio ou de familiares, desde que haja vagas e cumpra os requisitos de admissão.
  - b. Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades.
  - c. Usufruir dos serviços e cuidados necessários que garantam o seu bem-estar e qualidade de vida.
  - d. Ver respeitada a sua intimidade, privacidade, honra, dignidade e confidencialidade no tratamento dos dados pessoais.
  - e. Reclamar verbalmente ou por escrito.
  - f. Exigir qualidade, eficácia e eficiência no serviço prestado.
  - g. Conhecer todas as alterações respeitantes às condições de prestação de serviços e respetivos preços.

### **ARTIGO 14º**

#### **DEVERES DOS CLIENTES E FAMILIARES/RESPONSÁVEIS**

1. São deveres dos Clientes e familiares:
  - a. Colaborar com a equipa que presta apoio ao Cliente.
  - b. Comparticipar nos custos da prestação de serviços que foi estabelecido pela resposta social.
  - c. Zelar pela conservação e boa utilização dos espaços e bens da instituição, quando tal não acontecer a Instituição poderá solicitar à família e/ou responsável pelo cliente a devida reparação do dano.
  - d. Participar, de modo ativo, apresentando sugestões, queixas e/ou reclamações que julguem convenientes.
  - e. Cumprir e fazer cumprir as normas do presente Regulamento.

- f. Respeitar todos os clientes, a Instituição e os seus representantes.
- g. Não assumir comportamentos que prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à sua eficaz prestação.
- h. Avisar a Instituição de qualquer alteração relativa à sua situação financeira e social.
- i. Acatar as orientações dos responsáveis pela resposta social.
- j. Respeitar os funcionários que contribuem para o bom funcionamento da resposta social.
- k. Sempre que o estado de saúde o permita proporcionar ao cliente a visita à sua residência e localidade de origem, levando-o a participar em momentos e datas significativas/festivas.
- l. Colaborar com a Instituição na resolução dos seus problemas.

### **ARTIGO 15º**

#### **INFRAÇÕES E PENALIDADES**

1. O não cumprimento das regras do presente Regulamento Interno ou do Contrato de Prestação de Serviços, após audição dos interessados, poderá ser motivo de rescisão dos serviços prestados.

### **ARTIGO 16º**

#### **DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Instituição:
  - a. Ser tratada com respeito e dignidade (Dirigentes e funcionários).
  - b. Receber atempadamente a mensalidade acordada.
  - c. Ver respeitado o seu património e bom nome.
  - d. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Cliente e familiares/responsáveis no ato de admissão.

### **ARTIGO 17º**

#### **DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São deveres da Instituição:
  - a. Garantir a qualidade do serviço e o conforto necessário ao bem-estar de todos os Clientes.
  - b. Proporcionar o acompanhamento adequado ao Cliente.
  - c. Cumprir o Regulamento e assegurar o normal funcionamento da Instituição.

## **CAPÍTULO V**

### **DADOS CONTRATUAIS**

#### **ARTIGO 18º**

##### **CONTRATO**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente ou seu representante legal e a ARPICA é celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços, referente à resposta social de Estrutura Residencial para Idosos desta Instituição;
2. Após a celebração do contrato, é entregue uma cópia do mesmo, ao Cliente ou ao seu representante legal ficando o original no processo individual do utente.

#### **ARTIGO 19º**

##### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do Cliente pode acontecer:
  - a) Por morte, a instituição comunica à família de imediato, se o Cliente falecer durante a permanência na Estrutura Residencial;
  - b) Por desistência, o Cliente ou o seu representante legal, tem de informar a instituição com um mês de antecedência, da data prevista para abandonar a resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
  - c) Sempre que ocorra um óbito, os bens que se encontrem à data do seu falecimento, serão entregues aos herdeiros legítimos, depois de saldados os encargos e despesas tidas com o Cliente;
  - d) Caso os legítimos herdeiros não levantem os bens e valores no prazo de 6 meses, os mesmos reverterão a favor da Instituição;
  - e) O funeral do Cliente é sempre da responsabilidade dos seus familiares ou representante legal;
  - f) No caso em que não existam uns ou outros a Instituição efetuará as diligências necessárias, e, em última instância tratará do funeral, com o direito de reaver as despesas com ele efetuadas.

#### **ARTIGO 20º**

##### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO PRESTADOR**

1. A cessação da Prestação de Serviços por iniciativa da Instituição pode acontecer:
  - a) Por não pagamento da mensalidade/comparticipação permite à Direção a suspensão dos direitos do cliente, o que corresponde a ser excluído, sem prejuízo de poder sempre responsabilizar o próprio Cliente e os responsáveis solidários do mesmo, que tenham assinado o respetivo compromisso.

### ARTIGO 21º

#### LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos ao colaborador responsável pela sua guarda, sempre que desejado.
2. As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta social ou quanto aos atos praticados pelo pessoal não docente deverão ser apresentadas diretamente à Diretora Técnica, que resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências ou os apresentará superiormente se excederem essa competência ou se, pela sua gravidade, se for entendido ser esse o procedimento adequado.

### ARTIGO 22º

#### GESTÃO DE MAUS TRATOS E NEGLIGÊNCIA

1. Não são permitidos maus-tratos (verbais ou físicos) por parte de Clientes da Instituição ou seus familiares a outros Clientes, funcionários ou outros colaboradores da Instituição.
  - a) Aquando da sua ocorrência o caso será avaliado pela Diretora Técnica e em casos de demência, pelo Médico e mediante os seus pareceres, a Direção poderá fazer cessar o contrato de prestação de serviços com os familiares, determinando a imediata exclusão do Cliente ou efetuando um pré-aviso de 8 a 15 dias conforme a gravidade da ocorrência.
  - b) O disposto no número anterior contempla ainda situações em que o bom-nome da Instituição, dos serviços que presta ou dos seus colaboradores seja posto em causa de forma pública, sem que se comprovem os fatos.
  - c) Todo e qualquer profissional ou Cliente da Instituição que detete uma situação de negligência, abuso ou maus tratos a idoso que ocorra dentro da Instituição ou fora dela, deve de imediato avisar a Técnica responsável pela resposta social que efetua o registo, informando de seguida a Diretora Técnica da situação;
  - d) A Diretora Técnica, em conjunto com a equipa técnica, avalia a situação e decide a atitude a tomar: quando se tratar de profissional a cometer a infração, a punição poderá ir desde advertência verbal, processo disciplinar a demissão, quando se tratar de idoso que cometa a infração, o idoso poderá ser alvo de processo disciplinar e ser expulso da Estrutura Residencial;
  - e) Quando a situação de abuso, negligência ou maus tratos implicar crime público (ex: abuso sexual) a situação deve ser encaminhada pela Direção para a Polícia ou o Ministério Público;
2. A gestão de maus tratos/negligência é feita através do controlo das causas e dos fatores de risco, nomeadamente:
  - a) Melhorar a informação sobre os maus-tratos a idosos aos próprios familiares e aos profissionais que com eles lidam no dia-a-dia;

- b) Assegurar aos cuidadores profissionais a possibilidade de comunicarem incidentes de maus-tratos e oferecer-lhes aconselhamento e apoio suficientes;
- c) Garantir ações de formação adequadas sobre a identificação de maus-tratos e mecanismos para detetá-los ao pessoal de enfermagem e aos profissionais de assistência;
- d) Assegurar que os cuidadores tenham acesso a períodos de descanso para aliviar o estresse causado pela assistência que proporcionam;
- e) Manter uma postura vigilante no dia-a-dia para que não se verifiquem eventuais situações de maus-tratos.

### **CAPÍTULO VI**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

##### **ARTIGO 23º**

##### **ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

1. Nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente regulamento deverão ser acordadas com os seus Clientes ou os seus representantes legais, aprovadas pela Direção da Instituição e comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social de Santarém.

##### **ARTIGO 24º**

##### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

1. Os casos omissos serão objeto de análise e decisão em reunião de Direção e de acordo com a legislação aplicada às Instituições Particulares de Solidariedade Social.

##### **ARTIGO 25º**

##### **FORO COMPETENTE**

1. Tem competência para resolução de eventuais litígios o Tribunal da Comarca de Almeirim.

##### **ARTIGO 26º**

##### **ENTRADA EM VIGOR**

1. O presente regulamento revisto, entra em vigor em 1 de Janeiro de 2014.

O Presidente de Direção

---