



Regulamento Interno

Estrutura Residencial para

Idosos

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Cultural Nossa Senhora Ó de Aguiçim tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social Aveiro em 28/02/2001, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI).

A Instituição tem por objetivo principal contribuir para a promoção da população através do apoio a crianças, jovens, famílias, situações de integração social e comunitária, proteção dos cidadãos na velhice e invalidez, promoção e proteção da saúde, e educação e formação profissional dos cidadãos, sendo seu âmbito de ação a freguesia de Aguiçim e freguesias limítrofes do concelho de Anadia.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

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 rege pelo estipulado no:

- a) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de Julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social (ISS, 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;
- b) 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;
- c) 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Destinatários e Objetivos

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;
- 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) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) 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;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA IV

Cuidados e Serviços

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene;
- c) Tratamento da roupa;
- d) Higiene dos espaços;
- e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- 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.

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 ou representante legal, no apoio ao residente.

3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de imagem;
- b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- c) Fisioterapia;
- d) Psicologia.

4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura também a assistência religiosa.

NORMA V

Instalações

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Rua das Escolas, nº 47, Aguiçã, concelho de Anadia, e as suas instalações são compostas por:

- a) 4 Quartos individuais e 15 quartos duplos;
 - b) Instalações sanitárias;
 - c) 3 Salas de estar/actividades;
 - d) Salas de banho assistido;
 - e) Refeitório e Bar;
 - f) Gabinete Direção Técnica;
 - g) Secretaria;
 - h) Gabinete Médico;
 - i) Cozinha;
 - j) Capela.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) A ERPI admite clientes de ambos os sexos.

- b) Manifestar vontade de vir a residir na ERPI.
- c) Não sofrer de doença infecto-contagiosa ou deficiência mental que prejudique o regular funcionamento da ERPI ou que possa constituir fator de risco para a saúde ou segurança física dos outros clientes.
- d) Ser reformado(a) e/ou pensionista.
- e) Ser pessoa em situação de dependência definitiva ou temporária.

NORMA VII

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou do subsistema a que o cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

2. Alguns documentos (ex: Boletim de vacinas) são apenas exigíveis no caso de se concretizar a admissão;

3. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior poderão ser entregues na Secretaria ou diretamente à Diretora Técnica.

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de seleção e priorização na admissão dos clientes:

- 1. Idade do Cliente igual ou superior a 65 anos (5%);
- 2. Fracos recursos económicos (8%);
- 3. Grau de dependência (10%);
- 4. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar os cuidados básicos (12%);
- 5. Residência próxima do estabelecimento (freguesia de Aguiçã e limítrofes) (5%);
- 6. Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social (8%);

7. Risco de isolamento social (10%);
8. Elementos de referência a frequentar o Instituição (2%);
9. Grau de motivação para ingressar a resposta social (5%);
10. Incapacidade para satisfazer as necessidades básicas (higiene, alimentação, etc.) (10%);
11. Abandono por parte da família (10%);
12. Cliente a frequentar a instituição (10%);
13. Outro (ex: sócio da instituição, entre outros) (5%).

Nota: A prioridade de cada admissão será avaliada pela Diretora Técnica e posteriormente decidida pela Direção da Instituição através da conjugação dos vários itens aqui descritos e só em caso de empate funcionará a antiguidade do pedido de admissão, salvo circunstância de risco, a considerar individualmente pela mesma.

NORMA IX

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica, 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 da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 8 dias úteis;
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 do Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
7. 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, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de Carta de Admissibilidade.

NORMA X

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

1. No caso de admissão do cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento é de 30 dias;
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 actividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de 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 factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA XI

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. O processo individual do cliente é organizado em quatro vertentes:

1.1. Processo Administrativo:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Documentos de Identificação;
- c) Carta de admissibilidade aprovação;
- d) Contrato de Prestação de Serviços;
- e) Nome, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
- f) Declaração de rendimentos;
- g) Lista de bens do cliente;
- h) A referência da conta-corrente relativa ao registo contabilístico dos créditos e débitos de cada cliente;
- i) Outras informações de interesse.

1.2. Processo social:

- a) Relatório Social;
- b) Mediação familiar;
- c) Avaliação das Necessidades e potenciais;
- d) Ficha de Avaliação de Diagnóstico;
- e) Programa e Relatório de Acolhimento;
- f) Plano Individual.

1.3. Processo Clínico:

- a) O processo clínico é guardado no Gabinete Médico e é constituído pela avaliação do cliente realizado pela equipa técnica, constituída por Médico, Enfermeira, Fisioterapeuta e Psicóloga;
- b) Medicação e Indicação Terapêutica;
- c) Exames complementares de diagnóstico e tratamentos instituídos, bem como as respetivas datas.

1.4. Processo de Higiene, Alimentação e Medicação, que deverá conter:

- a) Plano de Cuidados;
- b) Registo de Alimentação e Medicação;
- c) Cuidados Prestados;
- d) Registo de Hidratação.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

NORMA XIII

HORÁRIO DE VISITAS

1. Porque a vivência coletiva numa ERPI constitui uma experiência nova e de difícil adaptação, o acompanhamento familiar é fundamental. Para o efeito, a Instituição tem à disposição dos clientes e familiares, três salas de convívio que podem ser utilizadas pelos mesmos para o convívio familiar.
2. A fim de conferir maior eficácia à limpeza, higiene pessoal dos clientes e descanso ocasional dos mesmos, o horário das visitas é: das 10h00 às 12h00 e das 14h30 às 18h30.
3. O acesso a espaços privados dos clientes, nomeadamente: quarto, gabinete médico e refeitório é interdito às visitas.
4. Sempre que o cliente não se encontre na sala de convívio, deverá o familiar, na hora da visita, solicitar aí a sua comparência, através de uma ajudante de ação direta ou da administrativa que se encontre na secretaria.
5. São aceites exceções no acesso das visitas aos quartos dos clientes, em caso de doença impeditiva da deslocação do cliente ou no caso de clientes acamados e semi-acamados.
6. Relativamente ao acompanhamento noturno do cliente dentro da Instituição, é permitida a presença do seu familiar em situações excecionais:
 - a) Em que o cliente esteja numa fase terminal;
 - b) Em caso de falecimento do cliente;
 - c) Outras situações, posteriormente analisadas pela Diretora Técnica, que justifiquem a presença do familiar na Instituição.

7. Devido à falta de espaço físico, a Instituição apenas poderá receber os familiares dos clientes para almoçar/jantar com os clientes na Comemoração do Natal ou em outras datas festivas definidas pela instituição.

NORMA XIV

CÁLCULO DO RENDIMENTO

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

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do cliente

RA= 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 XV

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação 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. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do cliente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. 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;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor, os clientes e/ou familiares são informados através de comunicado interno com antecedência de 30 dias.
7. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;
8. 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 comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do clientes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

NORMA XVI

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. As ausências num período igual ou superior a quinze dias consecutivos têm um desconto de 15% da mensalidade.
2. Em casos excecionais, a Direção pode decidir por uma percentagem superior.
3. O cliente terá um desconto de 5% se o cônjuge frequentar a Instituição;
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XVII

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização (de acordo como o tipo de atividade realizada);
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVIII

ALIMENTAÇÃO

1. O horário normal de refeições é o seguinte:

Pequeno-almoço - - - das 9h00 às 9h30
Almoço - - - - - - - - - das 12h00 às 13h00
Lanche - - - - - - - - - das 16h00 às 16h30
Jantar - - - - - - - - - das 19h00 às 20h00
2. A ERPI, para além das refeições principais, garante um suplemento alimentar a meio da manhã e uma ceia ligeira antes de deitar para os clientes que o pretendam ou necessitem;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA XIX

CUIDADOS DE HIGIENE

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.

NORMA XX

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação das mesmas.

NORMA XXI

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 semanal que é afixado em local visível;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica;
3. Durante os passeios ao exterior os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
4. Os clientes também poderão ser contactados para participar em actividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição;
5. Os clientes são seleccionados e convidados a participar nas atividades socioculturais de acordo com os seus gostos e interesses e de acordo com o perfil ocupacional previamente estabelecido.

NORMA XXII

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

No sentido de promover a autonomia os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, de acordo com o que é definido no Plano Individual e no Plano de Cuidados.

NORMA XXIII

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 que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, quer pelo médico da Instituição, quer pelo Posto Médico 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 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 ou Hospital).

NORMA XXIV

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

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

NORMA XXV

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, entre 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 XXVI

UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Compete à Instituição proporcionar ao cliente em regime da ERPI os seguintes serviços: alojamento, alimentação, cuidados de higiene e conforto pessoal, cuidados médicos e de enfermagem, administração de medicação, cuidados de fisioterapia, lavagem e tratamento de roupa, limpeza e manutenção diária das instalações, vigilância permanente, transporte para consultas, passeios lúdicos e assuntos de natureza pessoal, apoio na aquisição de bens materiais e serviços, apoio e acompanhamento a deslocações no exterior; atividades de animação Sociocultural/Ocupação/Lazer e acompanhamento psicossocial/psicológico.

1. Quartos:

- a) A ERPI dispõe de instalações e equipamentos necessários para responder às necessidades dos clientes, não sendo permitido o transporte de peças de mobiliário ou outros objetos não dimensionados para este espaço institucional;
- b) Os clientes podem ser portadores de pequenos objetos decorativos que mais estimem, desde que requeiram a anuência da Diretora Técnica;
- c) Os clientes são responsáveis, disciplinar e materialmente perante a Instituição e terceiros, por prejuízos que voluntariamente possam causar nas instalações, equipamentos e utensílios, desde que o seu estado de saúde configure imputabilidade;
- d) Os clientes têm, para seu uso pessoal, uma cama, uma mesa-de-cabeceira e um roupeiro individual;
- e) Todos os quartos e casas de banho privativas são limpos diariamente;
- f) O cliente pode circular livremente na ERPI, não devendo permanecer no quarto durante as horas de ocupação e animação cultural, salvo por indicação dos serviços de saúde;
- g) Quando o cliente autónomo não gosta de se deitar cedo, pode permanecer na sala de convívio até mais tarde, onde pode ouvir música ou ver televisão em volume moderado.

1.1. Normas de utilização dos quartos:

- a) As portas dos quartos não podem ser fechadas à chave;
- b) É expressamente proibido fumar nos quartos e nas restantes instalações do edifício;
- c) Não é permitido, nos quartos, o uso de utensílios eléctricos nomeadamente: resistências, ferros de engomar, caloríferos, animais de estimação, etc.;
- d) São permitidos objetos pessoais tais como: televisão, fotografias e imagens/objetos de ordem religiosa;
- e) Não são permitidos objetos debaixo das camas;
- f) O cliente deve zelar pela boa conservação e limpeza do seu quarto;
- g) As camas podem ser feitas pelos clientes desde que estes o desejem e possam;
- h) Nos quartos não é permitida a existência de produtos inflamáveis que possam pôr em risco os clientes, nomeadamente: petróleo, gás, etc.;
- i) Durante a noite, todas as luzes deverão ficar desligadas, permanecendo apenas uma luz de presença;
- j) Não é permitido guardar alimentos nos quartos;

- k) Sempre que o cliente precise de ajuda durante a noite deverá tocar a campainha para chamar as Ajudantes de serviço.

2. Cuidados de Higiene e Imagem:

- a) Os clientes deverão andar sempre apresentáveis e em perfeito estado de higiene;
- b) Para o efeito, deverão, no dia do acolhimento, ser portadores do respetivo enxoval, roupas de uso pessoal suficientes para todas as mudanças necessárias, bem como objetos de higiene pessoal, tais como: escovas de dentes, pentes ou escovas de cabelos, etc.

3. Vestuário:

- a) O vestuário deverá manter-se sempre limpo e nas devidas condições de apresentação;
- b) As roupas dos clientes deverão ser marcadas pelos seus familiares a fim de que não surjam problemas de desaparecimento ou trocas;
- c) Sempre que cada cliente adquira uma peça nova de roupa, deverá entregá-la de imediato à Encarregada da ERPI, para que seja devidamente marcada com as siglas do seu nome;
- d) Sempre que surjam problemas com o vestuário de cada cliente, este deverá dirigir-se à Encarregada da ERPI apresentando a sua queixa. Esta, por sua vez, tomará as medidas necessárias junto dos serviços de lavandaria;
- e) Não devem manter-se roupas sujas nos roupeiros individuais, devendo ser enviadas imediatamente para os serviços de lavandaria, através das ajudantes de ação direta ou auxiliares de serviços gerais;
- f) Não é permitida a lavagem de roupa nos quartos ou casas de banho, podendo os clientes, que queiram, levar pessoalmente peças de roupa à lavandaria;
- g) Os roupeiros, mesas-de-cabeceira e gavetas do guarda-fatos deverão manter-se sempre limpos, não sendo permitido o armazenamento de frutas estragadas ou outros alimentos ou produtos que se deterioreem.

4. Intervenção social:

- a) A Diretora Técnica está ao dispor dos clientes para estudo e colaboração das possíveis soluções dos seus problemas, quer de adaptação ou de readaptação social ou outros, de forma a possibilitar decisões responsáveis e autónomas por parte dos clientes;
- b) Os serviços de Assistência Social, Psicologia ou Animação Sociocultural estão ao dispor dos clientes, com vista à organização, programação e execução de atividades de carácter terapêutico, recreativo, cultural ou ocupacional, selecionadas pelos clientes de acordo com as suas preferências e possibilidades, a saber: atividades de auto-reflexão, atividades de desenvolvimento pessoal, artísticas, jardinagem, artesanal, passeios, festas ou outras.

5. Assistência médica, medicamentosa e de enfermagem:

- a) A Instituição proporciona aos clientes da ERPI a prestação de serviços de assistência médica, enfermagem, fornecimento e administração de medicamentos;

- b) Existe no gabinete médico um processo individual onde são anotadas todas as situações de saúde de cada cliente, exames médicos, bem como a respetiva medicação e sua administração;
- c) A Enfermeira prepara a medicação a administrar a cada cliente;
- d) Os clientes são acompanhados por uma colaboradora da ERPI a consultas médicas e a realização de exames complementares de diagnóstico;
- e) Sempre que um cliente pretenda obter consulta de rotina pelo médico da Instituição, deverá informar a Encarregada da ERPI para que se possa programar convenientemente a marcação de consultas
- f) Em situações de emergência e sempre que o médico da Instituição não esteja de serviço, os clientes serão conduzidos aos serviços de urgência do Centro de Saúde.

6. Utilização dos Serviços:

- a) Os clientes deverão dirigir-se à Diretora Técnica para problemas relacionados com os serviços da ERPI, problemas sociais e dificuldades de relacionamento com os companheiros ou colaboradores;
- b) Aos serviços de saúde, em caso de doença;
- c) Aos serviços administrativos para depósitos ou levantamentos em dinheiro que pretendam fazer nas suas contas correntes;
- d) Aos serviços de animação para a sua participação nas várias atividades de animação;
- e) À Encarregada da ERPI para a solicitação de compras no exterior (no caso de clientes dependentes).

7. Gestão de Bens dos Clientes:

- a) A Instituição não se responsabiliza por eventuais furtos de dinheiro ou outros bens pessoais que se encontrem à guarda dos clientes;
- b) O dinheiro poderá ser guardado nos serviços administrativos, à ordem dos clientes, podendo estes levantar ou depositar os montantes que entendam;
- c) A movimentação do referido dinheiro é efetuada através do preenchimento da conta corrente do cliente, a qual é devidamente assinada pelo administrativo e pelo cliente sempre que seja efetuado um levantamento ou depósito, sendo entregue uma cópia da conta corrente ao cliente.

9. Aquisição de Bens e Serviços:

- a) Aquisição de bens e serviços é realizada pelos colaboradores designados pela Diretora Técnica;
- b) É desejável que os colaboradores possuam competências necessárias para assegurar a autonomia, privacidade, segurança do cliente e honestidade em relação aos seus pertences;
- c) Devem ser igualmente seguidas as seguintes regras e condições de segurança:
 - Todas as ações envolvendo transações financeiras realizadas pelos colaboradores em nome do cliente têm de ser registadas, sustentadas por comprovativos e entregues ao cliente e/ou significativos;
 - Sempre que o cliente entregue dinheiro em mãos ao colaborador, este verifica-o contando-o à sua frente;
 - Sempre que o colaborador faz uma compra em dinheiro, deve entregar ao cliente o talão de compra e troco. O troco, quando existe, deve ser contado à frente do cliente, e se necessário referenciar a quantia que o cliente tinha entregue;

- O colaborador deverá devolver, sempre, o dinheiro ao cliente ou à Instituição, se por algum motivo de força maior, não foi possível realizar o pedido solicitado;
- Devem estar identificadas as situações em que o colaborador recebe dinheiro direto do cliente.

NORMA XXVII

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente;
3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA XXVIII

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do cliente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos clientes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos clientes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
 - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o cliente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA XXIX

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 XXX

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional 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, por outro técnico nomeado por si.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXI

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São direitos dos clientes:

- a) Conhecer o regulamento Interno da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e ser informado dos seus Direitos e Deveres.
- b) Ser respeitado e fazer-se respeitar na sua dignidade e intimidade da vida privada e autonomia, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, confessionais ou raciais, devendo a instituição ajudar a superar o isolamento e marginalização sociais.
- c) Usufruir dos serviços adequados à sua situação, de acordo com o contrato celebrado bem como do plano de trabalho estabelecido visando a cobertura das suas necessidades, tendo em vista a manutenção ou melhoria da sua autonomia.
- d) Usufruir de serviços contratualizados por profissionais idóneos e com formação e qualificação adequada.
- e) Usufruir de alimentação adequada a qual será igual para todos, salvo os regimes dietéticos prescritos pelo médico.
- f) Ter acesso à ementa semanal, que se encontra afixada na instituição e disponível no site da mesma.
- g) Apoio na doença através das consultas pelo médico da Instituição e cuidados de enfermagem.
- h) Participar no conjunto de atividades de animação sociocultural proporcionadas e garantidas pela Instituição.
- i) Ter acesso a apoio psicológico, social e religioso.
- j) Ausentar-se da Instituição durante a semana, aos fins-de-semana, gozar férias junto de familiares ou amigos, comunicando, com devida antecedência à Diretora Técnica as condições em que se desloca e o período de tempo que prevê ausentar-se.
- k) Apoio em deslocações ao exterior.
- l) Ser respeitado pela sua maneira de ser e estar, pelos seus usos e costumes por todos os colaboradores da Instituição.
- m) Fazer reclamações sobre a qualidade dos serviços prestados através da Diretora Técnica, com respeito e correção.
- n) Comunicação à família, em caso de falecimento do cliente, para que esta compareça na Instituição em tempo útil e proceda à realização do funeral.

- o)** Em caso de cliente carenciado ou sem família, a Instituição encarregar-se-á da realização do funeral para o cemitério local, revertendo para a Instituição o subsídio de funeral atribuído pela Segurança Social.

2. São deveres dos clientes:

- a)** Cumprir as normas do Regulamento Interno de acordo com o funcionamento dos serviços bem como de outras determinações e decisões da Direção e da Direção Técnica.
- b)** Respeitar e tratar com urbanidade todo o pessoal de serviço, bem como os outros clientes, de forma a contribuir para um relacionamento harmonioso e de bem-estar dentro da Instituição.
- c)** Participar os custos do serviço de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor e de acordo com o contrato estabelecido com a Instituição, até ao dia 15 de cada mês.
- d)** Zelar pelo azeio e conservação dos equipamentos existente nas instalações.
- e)** Respeitar os horários estabelecidos para levantar, deitar e fazer as refeições, salvo autorizações contrárias.
- f)** Identificar a sua roupa, aquando da sua entrada na Instituição.
- g)** Colaborar com a Instituição, prestando todas as informações necessárias de forma a adequar à sua situação um plano de cuidados individualizados.
- h)** Não transportar comida ou outros objetos perecíveis para os quartos;
- i)** Resolver eventuais situações de conflito com a Diretora Técnica (ou na sua ausência, com outro colaborador responsável) da Instituição, não devendo entrar em diálogo direto, evitando práticas agressivas que podem ser motivo de saída compulsiva da Instituição.
- j)** Evitar estados de embriaguez que, pondo em causa a estabilidade das relações pessoais, podem ser motivo de saída compulsiva da Instituição.
- k)** Avisar previamente, através do preenchimento de impresso próprio, sempre que se ausente da Instituição ou falte às refeições.

NORMA XXXII

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a)** Exigir o cumprimento do Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- b)** Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- c)** Exigir respeito na prestação dos serviços e em todas as relações estabelecidas entre cliente/Instituição e vice-versa.
- d)** Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- e)** À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- f)** Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;

- g)** Ao 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 relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição:

- a)** A instituição reserva-se o dever de garantir a manutenção do bom estado do edifício e dos seus equipamentos;
- b)** A Instituição tem o dever de garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurando o bem-estar dos utentes e o respeito pela dignidade humana, promovendo a sua participação na vida da Instituição.
- c)** Cumpre à Instituição respeitar e garantir a independência, individualidade e privacidade e livre expressão de opinião dos utentes.
- d)** Cumpre à Direção e à Diretora Técnica implementar mudanças de atitudes e de cultura institucional e aquisição de novos saberes, inovando os processos de trabalho, as suas práticas e os modelos de intervenção social;
- e)** A Diretora Técnica deve definir os critérios que presidam a admissão dos utentes e atribuir prioridades a pessoas desfavorecidas do ponto de vista social e/ou económico;
- f)** Garantir a qualidade dos serviços prestados, através do recrutamento de profissionais idóneos e com formação e qualificação adequada;
- g)** Manter os processos individuais dos clientes atualizados e garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos mesmos;
- h)** Dispor de um livro de reclamações;
- i)** Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação dos mesmos.

NORMA XXXIII

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e ou 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 cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXIV

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Quando o cliente vai de férias ou se ausentar por outros motivos pessoais, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

NORMA XXXV

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou por morte do cliente;
2. O cliente deve informar a Instituição com 30 dias de antecedência, da sua intenção de rescindir o contrato de prestação de serviços.
3. O contrato pode cessar nas seguintes condições:
 - a) Desistência do cliente;
 - b) Mudança de residência de familiares próximos;
 - c) Mudança de resposta social;
 - d) Não adaptação do cliente;
 - e) Alteração das condições físicas ou psíquicas do cliente que condicionem a adequada prestação de serviços;
 - f) Incumprimento das cláusulas contratuais;
 - g) A falta de pagamento de uma ou mais mensalidades e/ou demais custos apresentados;
 - h) Violação, grave ou reiteradamente, das regras de Regulamento Interno, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços bem como a prestação dos mesmos.
 - i) Falecimento.
4. Para a denúncia do contrato pelos motivos descritos nas alíneas a) e b) e c) deverá ser respeitado o prazo de comunicação prévia de 30 dias.
5. A cessação ou suspensão do contrato de prestação de serviços em ERPI são da competência da Direção da Instituição após prévia audição do cliente e do respetivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros.
6. O cliente ou seu responsável podem por sua iniciativa e a todo o momento pôr termo ao contrato de prestação de serviços em ERPI por mera declaração de vontade dirigida à Direção, com antecedência mínima de 30 dias.
7. A decisão de cessação do contrato de prestação de serviços em ERPI é notificada ao cliente, devendo dar-se conhecimento ao representante do agregado familiar que tiver sido ouvido nos termos da alínea anterior.
8. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do cliente.
9. Após a cessação do contrato de prestação de serviços, os serviços administrativos promovem o pagamento da comparticipação familiar relativa ao mês em curso e das despesas em débito por parte do cliente, apurando o saldo da respetiva conta-corrente.

10. É realizada a devolução de bens e valores à guarda da Instituição, incluindo o saldo da conta-corrente dos herdeiros habilitados ou de um seu representante para o efeito credenciado.

NORMA XXXVI

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

NORMA XXXVII

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 desta resposta social.
2. O livro de ocorrências é monitorizado mensalmente pela Diretora Técnica.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem 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, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXIX

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA XL

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Saídas da Instituição

1. Os familiares podem, sempre que o desejarem, levar o cliente para gozar férias ou para saídas fora da Instituição, desde que seja dado conhecimento prévio à Diretora Técnica, mantendo o pagamento integral das participações devidas à Instituição.
2. As restrições às saídas dos clientes, sem acompanhamento de colaboradores, têm apenas lugar no caso de idosos desprovidos de orientação espaço-temporal, e carecem de parecer dos serviços clínicos, devendo serem avisados formalmente os familiares.
3. Em caso de discordância deste procedimento, por parte do familiar responsável, este obriga-se a assinar um termo de responsabilidade em como assume a responsabilidade pelas saídas autónomas do cliente.
4. Todas as saídas devem ser comunicadas previamente em impresso próprio disponível na secretaria (Pedido de autorização de saída), o qual é assinado pelo colaborador responsável e posteriormente dado conhecimento à Diretora Técnica.
5. As saídas noturnas necessitam de autorização específica do responsável ou familiar do idoso, tendo que ser comunicadas à Diretora Técnica antecipadamente.
6. Caso o cliente pernoite na casa do seu familiar ou de pessoas por si autorizadas, é de inteira responsabilidade do mesmo, por qualquer situação anómala que possa acontecer.

Sugestões de Melhoria

1. Podem os clientes ou familiares fazer sugestões de melhoria ou reclamações informais a qualquer momento, quer de forma oral à Diretora Técnica, quer através do preenchimento do formulário “Sugestão de melhoria/reclamação” que se encontra numa caixa devidamente identificada na Secretaria da Instituição.

Bens de Valor

- 1 Os clientes que possuam objetos de valor ou dinheiro, e que se sintam capazes de os guardar ou gerir são responsáveis por esses valores.
- 2 O Centro Social e Cultural Nossa Senhora Ó de Aguiçem, só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes da ERPI entreguem à sua guarda.
- 3 A entrega e a restituição de objetos ou valores depositados pelos clientes deve ser feita nos serviços administrativos da Instituição, às horas normais de expediente.
- 4 Ressalvados os casos em que tenha sido nomeado representante legal para o cliente, o Presidente da Direção será o gestor de negócios, designadamente daqueles que sofram de grave limitação da capacidade de governar a sua pessoa ou os seus bens, agindo no interesse ou em conformidade com a sua vontade real ou presumida.

Desaparecimento de um cliente

1. Em caso de desaparecimento de um cliente, a Diretora Técnica ou na sua ausência a Encarregada ou a Administrativa, contactará imediatamente com o familiar responsável pelo idoso, sugerindo contactos com a rede familiar e de amigos, informando simultaneamente os responsáveis pela Instituição para que em conjunto tomem todas diligências necessárias, para que o cliente seja encontrado o mais rápido possível.

2. Após comunicação e consentimento do responsável pelo idoso, a Diretora Técnica contacta de imediato com a P.S.P., dando nota do desaparecimento do cliente, informando acerca dos dados clínicos relevantes e respetiva fotografia.

Hospitalização ou falecimento do idoso

1. Sempre que um cliente esteja doente ou seja hospitalizado, o familiar responsável pelo cliente deverá ser avisado de imediato por telefone pela Diretora Técnica ou serviços administrativos.
2. Em caso de internamento hospitalar, a Instituição estará em permanente contacto telefónico com o hospital, procurando informar-se do estado de saúde do cliente, bem como logo que possível, e se necessário, deslocar-se ao hospital a fim de verificarem as suas necessidades.
3. A todos os clientes que se suspeitar de óbito, é realizada a avaliação dos sinais vitais. Caso se comprove o óbito, de imediato, será comunicado à Diretora Técnica, devendo esta, por seu lado, comunicar ao Médico da Instituição para que se confirme o óbito.
4. A agência funerária é escolhida e designada pelos familiares, podendo no decurso da admissão na ERPI, proceder à sua indicação.
5. A Diretora Técnica, ou na sua ausência, a Encarregada da ERPI deverá informar telefonicamente a ocorrência aos familiares, com a maior celeridade. Após contacto com a família, a Diretora Técnica procede ao levantamento subsequente da relação de espólios.
6. Em caso de clientes desprovidos de família, a Diretora Técnica contacta, de imediato, a agência funerária previamente escolhida pela Direção.
7. Os espólios (bens materiais do cliente falecido) e a respetiva relação documental são depositados nos serviços administrativos, devidamente identificados, imediatamente após o óbito, aguardando o levantamento pelos herdeiros, através do responsável pelo idoso.
8. Qualquer caso omissos no presente regulamento será da resolução da Direção.

NORMA XLI

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 31/10/2017.

O Presidente da Direção 
