

REGULAMENTO INTERNO

RESPOSTA SOCIAL DE ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS (ERPI)

CAPÍTULO I

Norma I (Âmbito)

A Associação Bem Estar de Parceiros, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), registada na Direção-Geral da Segurança Social, sob a inscrição nº 38/95, a fls 49 do Livro nº 6 das Associações de Solidariedade Social a qual tem Acordo de Cooperação celebrado com o ISS,I.P./ Centro Distrital de Leiria para a resposta social de ERPI, em 01/11/2014, última revisão do acordo, e rege-se pelas seguintes normas:

Norma II (Legislação aplicável)

A Legislação aplicável à criação e funcionamento da ERPI é a seguinte:

- Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro- Resolução alternativa de litígios de consumo.
- Lei 120 /2015, de 30 de junho.
- Portaria 196-A 2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro.
- Portaria n.º 100/2017 de 7 de março- Define as regras para alargamento da cooperação com as IPSS.
- Decreto -lei nº 172-A/14 de 14 Novembro, alterada pela lei nº 76/2015 de 28 de julho.
- Decreto-lei 64/2007 de 14 março alterado e publicado pelo Decreto-lei 33/2014 de 4 de março.
- Portaria nº 67/2012, de 21 de março, alterado pela Portaria nº 349 de 13 novembro.
- Decreto-Lei nº126-a/2021 de 31 de dezembro
- Circular Normativa nº 4 de 16 de dezembro 2014.
- Circular Normativa nº 5 de 23 de dezembro 2014.
- Compromisso de Cooperação Para o Setor Social e Solidário.
- Protocolo de Cooperação em vigor.

Norma III (Objetivos)

Destinando-se esta resposta social a receber e a apoiar pessoas idosas, em regime de internamento, com dificuldades ou ausência de inserção no meio social e familiar, são nossos objetivos:

1. Proporcionar o equilíbrio bio-psico-social e espiritual.
2. Favorecer os sentimentos de segurança e auto-estima, contribuindo assim para a estabilização e qualidade do processo de envelhecimento.
3. A prestação de serviços que satisfaçam a qualidade de vida dos indivíduos e famílias.
4. Respeitar a independência, individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião.
5. O fomento das relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento.
6. Assegurar o acesso a cuidados básicos de saúde em colaboração com serviços de saúde, competentes.
7. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar.

Norma IV (Serviços prestados pela ABEP)

1. A ERPI funciona ininterruptamente durante todos os dias do ano, 24 horas por dia.
2. Durante o período de funcionamento e, segundo a ordem de organização interna das equipas de trabalho, serão prestados os seguintes serviços, cujos custos se encontram cobertos pela Participação mensal, calculada em conformidade com o estipulado na norma X do presente Regulamento:
 - 2.1. Alojamento.
 - 2.2. Cuidados de higiene e conforto pessoal.

- 2.3. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas segundo prescrição médica (pequeno almoço, almoço, lanche, jantar e ceia).
- 2.4. Limpeza e arrumação do espaço individual do Cliente.
- 2.5. Tratamento de roupa. No momento da admissão do Cliente serão fornecidos, pela ABEP, números para que os familiares efetuem a marcação da roupa do Cliente (*só a título excepcional, no caso de o Cliente não possuir família a referida marcação é efetuada pela instituição*).
- 2.6. Cuidados médicos e de enfermagem.
- 2.7. Apoio psicossocial.
- 2.8. Animação / Ocupação / Lazer.
- 2.9. Apoio no desempenho das atividades de vida diária.
- 2.10. Administração de fármacos quando prescritos.
- 2.11. Assistência religiosa.

Norma V
(Condições de Admissão)

São condições de admissão:

1. Idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais considerados pela Direção tendo por base os pareceres que entender por conveniente solicitar e/ou que não prejudique o funcionamento do serviço da instituição.
2. Situação de dependência que não possa ser gerida por outra resposta social.
3. Isolamento pessoal.
4. Manifestar vontade em ser admitido.

Norma VI
(Critérios de priorização)

A admissão na ERPI é submetida a um critério de priorização, decorrente dos seguintes fatores:

1. Situação socioeconómica desfavorecida (35%).
2. Isolamento Social (20%).
3. Ser Cliente da Instituição (15%).
4. Nível de autonomia que se define em função se o cliente é detentor de complemento por dependência na sua reforma, e, em caso afirmativo, se possui o 1º ou 2º grau. (15%).
5. Freguesia de residência (15%).
6. Ser associado da Instituição.

O ponto 6 só será considerado em caso de desempate.

Nota:

No caso de existirem vagas sociais disponíveis, poderão ser priorizados a admissão de Clientes sinalizados pela rede social de suporte (Instituto de Segurança Social, I.P./Centro Distrital de Leiria) sem a verificação dos restantes critérios existentes.

Norma VII
(Critérios de retirada da lista de candidatos)

Os candidatos à ERPI são incluídos numa lista de espera, a qual é gerida de acordo com as vagas e necessidades existentes e respeita os critérios de prioridade definidos na norma VI.

Os critérios para retirada da lista de espera são os seguintes:

1. Falecimento do candidato.
2. Quando o candidato ou o familiar responsável informam que já não estão interessados em frequentar a resposta social de ERPI.
3. Quando ingressam noutra resposta social/instituição sem ser a ABEP.

4. Quando o candidato não renova inscrição por mais de doze meses.

Nota: Esta renovação da inscrição poderá ser efetuada por telefone, correio eletrónico ou presencialmente.

Norma VIII (Processo de Admissão)

1. A admissão de Clientes para a frequência desta resposta social, terá lugar nas instalações da ABEP, devendo, para o efeito, ser preenchida uma ficha de inscrição, junto da secretaria da ABEP.
2. A admissão é uma decisão conjunta dos órgãos de gestão (Direção e Direção Técnica), de acordo com as vagas existentes e segundo os critérios de hierarquização definidos.
3. À data de admissão terá lugar uma entrevista com o Cliente e/ou à pessoa por ele responsável, que será realizada pela Diretora Técnica ou por outro técnico designado, com marcação de data e hora para o efeito.
4. Após a comunicação da admissão devem ser, no prazo máximo de 8 dias, entregues e apensos ao processo, a fotocópia dos seguintes documentos:
 - 4.1. Bilhete de identidade ou cartão de cidadão.
 - 4.2. Cartão de contribuinte.
 - 4.3. Cartão de beneficiário da Segurança Social (**caso não tenha Niss é obrigatório a inscrição na Segurança Social**).
 - 4.4. Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de outro sistema de proteção de saúde;
 - 4.5. Boletim de vacinas.
 - 4.6. Bilhete de identidade ou cartão de cidadão e cartão de contribuinte dos familiares responsáveis.
 - 4.7. Folha de medicação atualizada e relatório clínico.
5. O Vale da reforma da segurança social atualizado e/ou pensões do estrangeiro e/ou IRS deve igualmente ser apenso ao processo sendo que, de acordo com os critérios de priorização definidos no ponto 1 da norma VII, já é do conhecimento da Instituição.
6. Devem também ser solicitados, antes da admissão, os documentos de despesas referidos no ponto 6, da norma X deste Regulamento e solicitadas cópias das despesas com renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria, conforme o disposto no ponto 5.1, do Anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, a fim de serem cumpridos os critérios de priorização. Estes documentos devem igualmente ser apensos ao processo após admissão do cliente.
6. O não preenchimento destes critérios nos prazos estabelecidos, resulta no arquivamento do processo.
7. A admissão tem sempre carácter experimental por um período de 60 dias, como forma de avaliar a capacidade de adaptação do Cliente ao seu novo lar, findo o qual passará a definitivo se até ao final do prazo nenhuma das partes o comunicar à outra, qualquer decisão em contrário.
8. As admissões urgentes, a título provisório, poderão efetuar-se segundo parecer e autorização do Presidente da Direção mediante parecer da Direção Técnica.
9. Na admissão e imediatamente após ser estabelecida a comparticipação mensal, deverão ser assinados os seguintes documentos:
 - 9.1. Pelas partes – ABEP, Cliente e familiar(es) responsável(eis) – um contrato de prestação do serviço definido nesta resposta social.

Norma IX (Processo individual)

Na sequência da admissão, será organizado o processo individual do Cliente, que deverá manter-se atualizado e conter as seguintes vertentes:

1. Processo Administrativo:
 - 1.1. Documentação anexa ao pedido de admissão.
 - 1.2. Elementos de identificação do Cliente e de familiares mais próximos.
 - 1.3. Cálculo e Montante da comparticipação familiar e identificação do(s) responsável(eis) pelo respetivo pagamento:
 - 1.4. Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços.

- 1.5. Comprovativo de rendimentos e despesas do Cliente.
- 1.6. Data de Admissão.
- 1.7. Outras informações de interesse.
2. Processo Social:
 - 2.1. Cópia dos elementos administrativos referidos no n.º 1.
 - 2.2. Parecer social.
 - 2.3. Fotocópia do contrato de prestação de serviços.
 - 2.4. Plano individual de cuidados (PIC) o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC.
 - 2.5. Registo das observações, períodos de ausências e ocorrências anómalas relevantes do apoio prestado e a prestar ao Cliente e seu agregado.
 - 2.6. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação de data e motivo.
3. Processo Clínico:
 - 3.1. Registo dos atos médicos e de enfermagem, bem como, da medicação prescrita;
 - 3.2. Identificação dos responsáveis pela determinação e execução destes atos e procedimentos.

Norma X

(Comparticipação familiar de Cliente em Acordo da Segurança Social)

A participação familiar referente a esta resposta social rege-se pela legislação aplicável, mencionada na norma II, do Capítulo I.

1. A participação familiar a pagar por esta resposta social abrange os serviços prestados na ERPI, os quais constam da norma IV, Capítulo I.
2. A participação familiar em ERPI não abrange os custos com:
 - 2.1. Medicamentos que apenas podem ser adquiridos pelos fornecedores da instituição.
 - 2.2. Material de enfermagem para tratamentos específicos e individuais, excluindo luvas, betadine dérmico, água oxigenada, tesouras, seringas, agulhas, álcool, pomadas.
 - 2.3. Ajudas técnicas específicas de cada Cliente, nomeadamente cadeira de rodas, andarilhos, almofadas de gel, para uso exclusivo ao Cliente.
 - 2.4. Produtos de higiene específicos.
 - 2.5. Cuidados com imagem (por exemplo, serviço de cabeleireiro).
 - 2.6. Fraldas que apenas podem ser adquiridas pelos fornecedores da Instituição
 - 2.7. Transporte ao exterior para consultas, tratamentos e outras solicitações, da vontade do Cliente, com marcação prévia na secretaria de pelo menos 3 dias, sempre que possível.

Taxa de serviço à hora- 20€/hora

Viatura ao km- 0,36€/km

3. O valor da participação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do Cliente, variável entre 75% (Clientes autónomos) a 90% (Clientes dependentes: a quem tenha sido atribuído o complemento por dependência de 1º grau e 2º grau mediante documento comprovativo da atribuição desse complemento).
 - 3.1. Quando no momento de 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 a aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior.
 - 3.2. 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

- 3.3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do Cliente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
- 3.3.1. 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.
- 3.3.2. Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência).
- 3.3.3. 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 dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- 3.3.4. 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%.
- 3.3.5. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.
5. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.
6. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- 6.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento.
- 6.2. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 6.3. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente.
- 6.4. Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência.
- 6.5. O limite máximo a considerar nas despesas será o valor correspondente à atual retribuição mínima mensal garantida (RMMG) em vigor; nos casos que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
- 6.6. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
7. À comparticipação apurada nos termos do nº 3 desta norma, acresce uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares de acordo com a capacidade económica de cada agregado familiar, sempre que o somatório da comparticipação do cliente com a comparticipação financeira da segurança social seja inferior ao custo médio real por cliente, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.
8. Para efeitos de determinação da comparticipação do número anterior, deve atender-se à respetiva capacidade económica avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.
9. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos, com um rendimento *per capita* inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.
10. O somatório de todas as comparticipações (clientes, Segurança Social e famílias), num período de referência anual, para os clientes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência

estabelecido para 2021, que é de 1061,20 / por mês, pelo número de clientes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.

11. Quando não existem descendentes em 1º grau na linha reta, ou existindo e o seu paradeiro seja desconhecido, pode ser acordado igualmente o pagamento do diferencial, com as pessoas singulares que sejam consideradas herdeiros legítimos.

12. A comparticipação deverá ser paga até ao dia 10 de cada mês. Na mesma data deverão ser pagos todos os serviços prestados no mês anterior não incluídos na comparticipação familiar.

13. O valor da comparticipação será revisto anualmente, no início do ano civil, não podendo exceder, em cada ano, 5% de aumento;

14. O cálculo da revisão da comparticipação familiar é efetuado após apresentação dos comprovativos de rendimentos bem como dos comprovativos das despesas, sendo exceção, as situações em que ao longo do ano haja alteração do valor das pensões e/ou outros rendimentos, sendo disso informado o Cliente e o familiar responsável com a antecedência mínima 30 dias.

15. Haverá redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

16. Apenas no mês em que o Cliente é admitido a comparticipação é calculada em função dos dias em que são prestados os serviços.

17. Haverá um desconto de 2% da comparticipação familiar mensal nos familiares de colaboradores e órgãos sociais da ABEP, nos seguintes graus de parentesco: pais, sogros, avós ou equiparados.

Norma XI

(Mensalidade de Cliente sem Acordo da Segurança Social)

1. Para os Clientes não abrangidos pelo acordo o valor da mensalidade está definido em tabela afixada na entrada da Instituição, revista anualmente pela Direção, sendo que o alojamento pode variar entre quarto duplo ou individual, a definir pela equipa técnica.

2. É dada a opção de ficar exclusivamente em quarto individual sendo que o valor da mensalidade pode ser consultado na tabela em vigor, afixada na Instituição e, revista anualmente pela Direção.

3. A mensalidade a pagar por esta resposta social abrange os serviços prestados na ERPI, os quais constam da norma VI, Capítulo I.

4. A mensalidade em ERPI não abrange os custos identificados na norma X, ponto 2, Capítulo I.

5. A mensalidade deverá ser paga até ao dia 10 de cada mês. Na mesma data deverão ser pagos todos os serviços prestados no mês anterior não incluídos na mensalidade.

6. Haverá um desconto de 2% da comparticipação familiar mensal nos familiares de colaboradores e órgãos sociais da ABEP, nos seguintes graus de parentesco: pais, sogros, avós ou equiparados.

Norma XII

(Condições de renovação e alteração da prestação do contrato)

1. O contrato de prestação de serviços renova-se automaticamente, se não houver denúncia de nenhuma das partes.

2. O contrato de prestação de serviços é elaborado em número de dois exemplares, sendo um exemplar para o Cliente e o segundo exemplar para arquivo no processo administrativo.

3. Deverá ser feita uma adenda ao contrato existente sempre que:

3.1. O Cliente ou seus familiares solicitem serviços adicionais.

3.2. Quando haja alteração na Comparticipação Familiar.

Norma XIII

(Condições de suspensão e/ou rescisão da prestação do contrato)

São motivo de suspensão e/ou rescisão da prestação de serviços contratualizada, os seguintes fatores:

1. Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual.

2. Incumprimento do pagamento da comparticipação familiar:

2.1. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá suspender a permanência do Cliente nas suas instalações. Após análise individualizada e caso se recusem a efetuar o pagamento devido, a ABEP poderá decidir pela rescisão do contrato, dando ainda assim um prazo à família para regularizar a situação.

3. Inadequação dos serviços às necessidades.

4. Insatisfação do Cliente.

5. Inadaptação do Cliente aos serviços.

6. Óbito do Cliente.

6.1. Sempre que se verifiquem as situações supracitadas, a ABEP procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas, no sentido de ultrapassar as dificuldades evidenciadas.

7. Consoante o grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a ABEP reserva-se o direito a:

7.1. Suspender o contrato (nos casos de situações menos graves).

7.2. Rescindir o contrato (caso a situação se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique).

Em caso de suspensão e rescisão, uma das partes deve comunicar à outra por escrito com antecedência mínima de pelo menos trinta dias.

8. Na eventualidade da ABEP suspender o contrato por motivos de força maior, os Clientes serão informados:

8.1. Com antecedência de trinta dias.

8.2. No imediato, decorrente duma situação de emergência.

Em qualquer destas situações, a ABEP tentará encontrar solução em articulação com a família ou responsável pelo Cliente.

Norma XIV (Alimentação)

1. As dietas serão inteiramente respeitadas desde que prescritas pela Equipa de Saúde ou Nutricionista.

2. As ementas semanais serão afixadas junto à secretaria no último dia útil da semana anterior a que as mesmas dizem respeito, sendo informados com antecedência de eventuais alterações.

3. Todos os alimentos que se encontrem em poder dos Clientes não fornecidos pela instituição, permanecerão ao cuidado dos colaboradores que garantirão o seu respetivo consumo de acordo com as indicações dietéticas para o Cliente. Não são permitidos alimentos no quarto, nem em espaços comuns à exceção do refeitório.

4. O horário das refeições é o seguinte: 9h00 pequeno-almoço; 12h00 almoço; 16h00 lanche; 19h00 jantar; 23h00 ceia.

Norma XV (Critérios para atribuição de quarto para o Cliente)

1. Proximidade de parentesco (casal, irmãos).

2. Grau de dependência.

3. Agravamento do estado de saúde.

4. Pedido expresso do Cliente.

Norma XVI (Visitas)

1. O horário das visitas nos dias uteis é das 11h00 às 18h30 e aos fins-de-semana e feriados das 15h30 às 18h30.

2. Os Clientes, seus familiares e visitas serão obrigados a manter dentro da instituição um comportamento que se pautar pelas normas morais e de convivência social normalmente aceites abstendo-se de, por qualquer forma, lesar os restantes Clientes, colaboradores, outras visitas e os interesses da instituição, nomeadamente o bom nome e honorabilidade deste último.

3. Os Clientes utilizarão a sala de convívio de acordo com o horário estabelecido e aí receberão as suas visitas, podendo estas serem recebidas no quarto, se este for individual, ou se o Cliente estiver acamado por doença.

NOTA:

A Direção Técnica reserva-se o direito de, quando necessário, introduzir normas de exceção, das quais será dado conhecimento ao Cliente e seus familiares com a antecedência de 30 dias.

Norma XVII
(Situação de Doença)

1. Em caso de doença, os Clientes terão direito a permanecer acamados e a que lhe sejam ministrados cuidados de acordo com as necessidades de vida diárias, bem como tratamentos e medicamentos no âmbito da enfermagem geral.
2. Em caso de agravamento do estado de saúde, os Clientes poderão ser enviados ou encaminhados para um hospital, sempre que seja avaliado o seu estado de saúde como sendo recomendável o tratamento hospitalar, ficando sempre a sua cama reservada, não sendo devido qualquer reembolso pelo tempo que o Cliente permanecer no hospital, ou clínica escolhida pelos familiares ou responsável pelo Cliente.
3. Sempre que se verifique a necessidade de acompanhamento dos Clientes em idas ao hospital em situações de emergência e não existam familiares ou os mesmos não possam, o acompanhamento é garantido pela instituição sempre, que haja essa possibilidade até à triagem do hospital, de forma gratuita. Apenas não há acompanhamento da instituição por parte do turno da noite.
4. Em caso de doença ou acidente, a instituição obriga-se a comunicar o facto ao responsável pelo Cliente ou a outras pessoas indicadas, na Ficha de Inscrição, para o efeito.
5. Se o contacto ou a notificação não se puder efetuar por motivos alheios à ABEP e houver necessidade de tomar medidas de carácter urgente, em caso de doença grave, acidente ou outra, a Direção tomará as providências adequadas à situação, ficando as despesas emergentes a cargo do Cliente e do seu responsável.
6. Qualquer situação detetada pela Direção Técnica que ponha em causa o bom funcionamento da resposta social e que seja incompatível com os objetivos propostos para a mesma, associadas ao agravamento do estado de saúde do Cliente será alvo de um parecer técnico dirigido à Direção, tendo em vista a adequação das necessidades do Cliente com a gestão dos recursos humanos da instituição.

Norma XVIII
(Regras de acompanhamento e as condições em que os Clientes podem deslocar-se ao exterior)

1. Salvo menção expressa em contrário, aposta no Termo de Responsabilidade pelo responsável do Cliente, as pessoas acolhidas poderão sair sozinhos das instalações da instituição, desde que as condições meteorológicas assim o permitam e estejam em boas condições físicas e mentais.
2. Durante o período de ausência, os Clientes, bem como os seus familiares e/ou responsáveis assumirão toda a responsabilidade por tudo quanto possa acontecer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade por culpa “in vigilância” aos responsáveis desta ERPI.
3. Quando há atividades/passeios no exterior organizados pela ABEP, serão nomeados responsáveis para o acompanhamento do Cliente de forma a evitar qualquer situação que ponha em causa a integridade do Cliente (*A família ou representante legal deverá assinar uma declaração de autorização para o Cliente poder participar nos passeios e saídas organizadas pela ABEP*).

Norma XIX
(Serviços Lavandaria e Limpeza)

1. A ABEP cuidará e lavará a roupa pessoal e de cama dos Clientes.
2. A limpeza das instalações será efetuada diariamente, pelo pessoal da instituição, ao qual incumbirá a limpeza e a desinfecção das instalações sanitárias, da sala de convívio e dos quartos.
3. Cabe aos familiares e Clientes a marcação da sua roupa pessoal, após identificação atribuída pela ABEP.

Norma XX

(Óbito)

1. Na ocorrência de um óbito, a colaboradora deve avisar imediatamente o familiar / responsável e a Direção Técnica ou seu representante, tentando saber junto da família/responsável quem fará o contacto com a funerária, se a família ou a instituição.
2. A família e/ou responsável deverá providenciar a remoção do corpo, sendo os encargos da total responsabilidade dos familiares ou responsáveis.
3. Em caso de óbito até dia 23 de cada mês, a mensalidade terá uma redução de 25%. Se o óbito ocorrer após essa data, não haverá lugar a qualquer desconto.

Norma XXI

(Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes)

1. Esta gestão deverá ficar registada preferencialmente no contrato de prestação de serviços, segundo as seguintes modalidades:
 - 1.1. Caso o Cliente esteja com capacidades físicas e mentais será sempre ele o responsável pela sua gestão financeira.
 - 1.2. Em situações de inabilidade ou interdição deverá ser a família a assumir a responsabilidade pela gestão de bens.
 - 1.3. Apenas na ausência da família e quando o Cliente não possuir capacidades físicas ou mentais para assumir a sua gestão financeira, a ABEP poderá assumir essa responsabilidade perante uma indicação das Entidades legais com competências para o efeito.
2. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes lhe entregue, à sua guarda. É feita uma lista dos bens entregues pelo cliente/responsável e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente e entregue uma cópia ao utente/familiar.

Norma XXII

(Regras de utilização em caso de cedência de materiais e equipamento, como ajudas técnicas)

1. A ABEP cede ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, almofadas de gel) apenas no caso excepcional do Cliente e seus familiares não terem condições financeiras para as adquirir.
 - 1.1. É celebrado um documento dessa cedência e assinado por ambas as partes.
 - 1.2. Os Clientes deverão devolver os materiais e equipamento nas mesmas condições em que foram entregues.
 - 1.3. Esta cedência é gratuita.

Norma XXIII

(Critérios para a personalização dos espaços privados)

1. Não é permitido ao Cliente trazer mobília, salvo casos excepcionais devidamente autorizados pela equipa técnica.
2. Não deverão danificar as paredes ou outro mobiliário pertencente à instituição
3. Cabe à instituição a identificação dos armários, no caso dos quartos duplos.
4. É permitido trazerem objetos pessoais tais como: rádios, molduras, entre outros, desde que não danifiquem ou causem incómodo ao normal funcionamento e desde que não sejam cortantes, nem contundentes.
5. Todos objetos pessoais devem ser devidamente identificados, verificados, protegidos e salvaguardados pela instituição.
6. Não é permitida a admissão de animais domésticos.

**Norma XXIV
(Extravios e Roubos)**

1. A instituição não se responsabiliza pelo extravio involuntário de valores pertencentes aos Clientes, nomeadamente dinheiro, telemóveis, anéis, pulseiras, fios, assim como próteses visuais, auditivas e outras, etc., desde que não sejam colocadas à nossa guarda.

**Norma XXV
(Horário das entradas e saídas dos Clientes)**

1. Os familiares dos Clientes deverão contactar-nos com a antecedência mínima, de pelo menos 24 horas, para informar o horário que vem buscar os Clientes. Posteriormente deverão informar-nos do horário previsto para o seu regresso.

**CAPÍTULO II
DIREITOS E DEVERES**

**Norma XXIV
(Direitos da ABEP)**

1. A lealdade e respeito por parte dos seus Clientes e familiares.
2. Receber atempadamente as participações mensais dos Clientes.
3. Suspender a prestação de serviços, sempre que se verifique qualquer desrespeito pelas regras e princípios do Regulamento Interno.

**Norma XXVII
(Deveres da ABEP)**

1. Garantir o bom funcionamento da resposta social, por forma a assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos Clientes com base no respeito pela identidade pessoal e dignidade humana.
2. Prestar devidamente os serviços solicitados e contratualizados, conforme o definido no Plano Individual do Cliente.
3. Definir uma estrutura de recursos humanos que dê uma resposta qualitativa e quantitativa, adequada ao número de Clientes e ao desenvolvimento de atividades.
4. Fornecer ao Cliente e familiar um exemplar do Regulamento Interno desta resposta social e o original do contrato de prestação de serviços.

**Norma XXVIII
(Direitos dos Clientes e seus Representantes)**

1. Conhecer os Estatutos da Associação.
2. Conhecer o Regulamento Interno.
3. Exercer crítica construtiva em relação aos vários aspectos da vida da Instituição.
4. Apresentar sugestões por forma a melhorar o funcionamento da Instituição.
5. Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos cuidados prestados.
6. Ser informado e participar, com responsabilidade e interesse nas atividades programadas.
7. Utilizar equipamentos e serviços da Instituição.
8. Usufruir de sigilo e apoio na resolução de problemas, relativamente a qualquer situação de carácter pessoal.
9. Ser tratado com respeito e correção por qualquer membro desta Instituição.

10. Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas.
11. Usufruir das ajudas adequadas à sua situação, de acordo com o previamente estabelecido e contratualizado.
12. Receber visitas.
13. Possuir um Processo Individual.

Norma XXIX

(Deveres dos Clientes e seus Representantes)

1. Cumprir o estipulado no Regulamento Interno.
2. Responsabilizar-se pelos seus atos, perante os órgãos de gestão da Instituição, cultivando a verdade, a liberdade, a exigência e a solidariedade.
3. Respeitar e tratar com solicitude os outros residentes, os colaboradores e todas as pessoas que estejam direta ou indiretamente em contato com a Instituição, contribuindo assim para um ambiente salutar.
4. Tratar com respeito e correção qualquer membro da Instituição, acatando as instruções dos colaboradores.
5. Colaborar com a equipa de cuidados, sempre que possível.
6. Apresentar-se sempre asseado e com vestuário condigno.
7. Comparticipar nos custos de prestação dos serviços contratualizados, de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor e o Contrato estabelecido com a ABEP.
8. Efetuar o pagamento dessa comparticipação até ao dia 10 de cada mês.

Norma XXX

(Direitos dos familiares responsáveis dos Clientes)

1. Conhecer o Regulamento Interno.
2. Participar nos projetos / atividades da Instituição.
3. Ser atendido pelos órgãos competentes conforme o assunto, respeitando o horário de atendimento previamente fixado ou acordado entre as partes.
4. Diligenciar para que o seu familiar beneficie efetivamente dos seus direitos.
5. Ser informado de qualquer facto estranho que ocorra com o seu familiar.
6. Visitar os Clientes (sobretudo os internados).
7. Ser informado sobre legislação e normas que lhe digam respeito.
8. Poder participar em atividades festivas em que os seus familiares participem.
9. Poder participar na alimentação do Cliente desde que, com autorização da equipa técnica.

Norma XXXI

(Deveres dos familiares responsáveis dos Clientes)

1. Conhecer o Regulamento Interno e subscrever a aceitação do mesmo. No que diz respeito à representação legal do residente, caso o mesmo se encontre em situação de falta ou limitação das suas capacidades e por conseguinte, esteja impossibilitado de forma esclarecida e autónoma de tomar decisões sobre a sua pessoa, para garantia dos seus interesses, a incapacidade deve ser reconhecida em processo judicial e no caso desse reconhecimento, será nomeada uma pessoa que o represente, sendo que, nestes casos, deve o responsável pelo residente em situação de falta ou limitação das suas capacidades conhecer o Regulamento Interno e subscrever a aceitação do mesmo. A situação de incapacidade deve ser comunicada ao magistrado do Ministério Público junto do Tribunal Cível. Este procedimento deverá ser adotado para todos os clientes.
2. Facultar à ABEP todas as informações relativas ao seu familiar, no sentido de ajudar a Instituição na procura das formas de atuação mais eficazes, contribuindo assim para o sentimento de bem-estar, harmonia, amizade, confiança do Cliente.
3. Promover uma boa articulação com a Instituição.
4. Diligenciar para que o seu familiar cumpra efetivamente os seus deveres.
5. Participar e colaborar ativamente em todas as ações para as quais a ABEP os convoque, no sentido do seu próprio interesse e do seu familiar.

Norma XXXII

(Direitos Gerais do Pessoal)

1. Ser respeitado no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal.
2. Ter direito a condições que permitam a sua formação.
3. Reunir-se, de acordo com a Lei geral, para discussão de problemas relacionados com o serviço.
4. Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação vigente.
5. Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.
6. Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção da ABEP.
7. Ser escutado nas suas sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas.

Norma XXXIII

(Deveres Gerais do Pessoal)

1. Contribuir para o bom funcionamento da instituição.
2. Tratar com dignidade e respeito todos os elementos que prestem serviço na instituição, os Clientes e seus familiares e todas as visitas da instituição.
3. Cumprir este Regulamento e quaisquer outras determinações da Direção da ABEP.
4. Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor na ABEP.
5. Fumar apenas no local para o efeito existente numa zona exterior do edifício.
6. Atender com diligência e correção todo aquele que a si recorra.
7. Sugerir as modificações e adaptações que no seu entender contribuam para o melhor funcionamento das respostas sociais.

Norma XXXIV

(Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal da ABEP, bem como a sua afetação por resposta social, está afixado no átrio de entrada da instituição.

Norma XXXV

(Equipa Técnica)

1. A equipa técnica é composta por uma equipa multidisciplinar com formação na área das ciências sociais e humanas nos termos da portaria 67/2012 de 21/3, alterado pela Portaria nº 349/2023 de 13 de novembro cujo nome e formação se encontra afixado no átrio de entrada, da instituição.

Norma XXXVI

(Espaços que compõem a ERPI)

1. A resposta social de ERPI é composta por uma sala de refeições (refeitório), três salas de atividades, gabinetes de apoio, quartos individuais e quartos duplos, com respetivas casas de banho privativas e banhos assistidos de apoio e zona administrativa na entrada do edifício.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXVII

(Livro de Reclamações)

1. A ABEP possui livro de reclamações, nos termos previstos na legislação em vigor que poderá ser solicitado, sempre que desejado.

Norma XXXVIII
(Alterações ao regulamento)

1. Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis da Associação de Bem Estar dos Parceiros deverão informar e contratualizar com os Clientes ou seus representantes legais, sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.
3. Deve ser entregue um exemplar do Regulamento Interno ao Cliente ou representante legal no ato de admissão.

Norma XXXIX
(Integração de lacunas)

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

Norma XL
(Disposições complementares)

1. O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte à sua aprovação em Assembleia Geral.

Aprovado em Reunião de Assembleia Geral em 28 de novembro de 2024.

A Direção da ABEP

Presidente

Vice-Presidente

Tesoureira

Secretário

Vogal