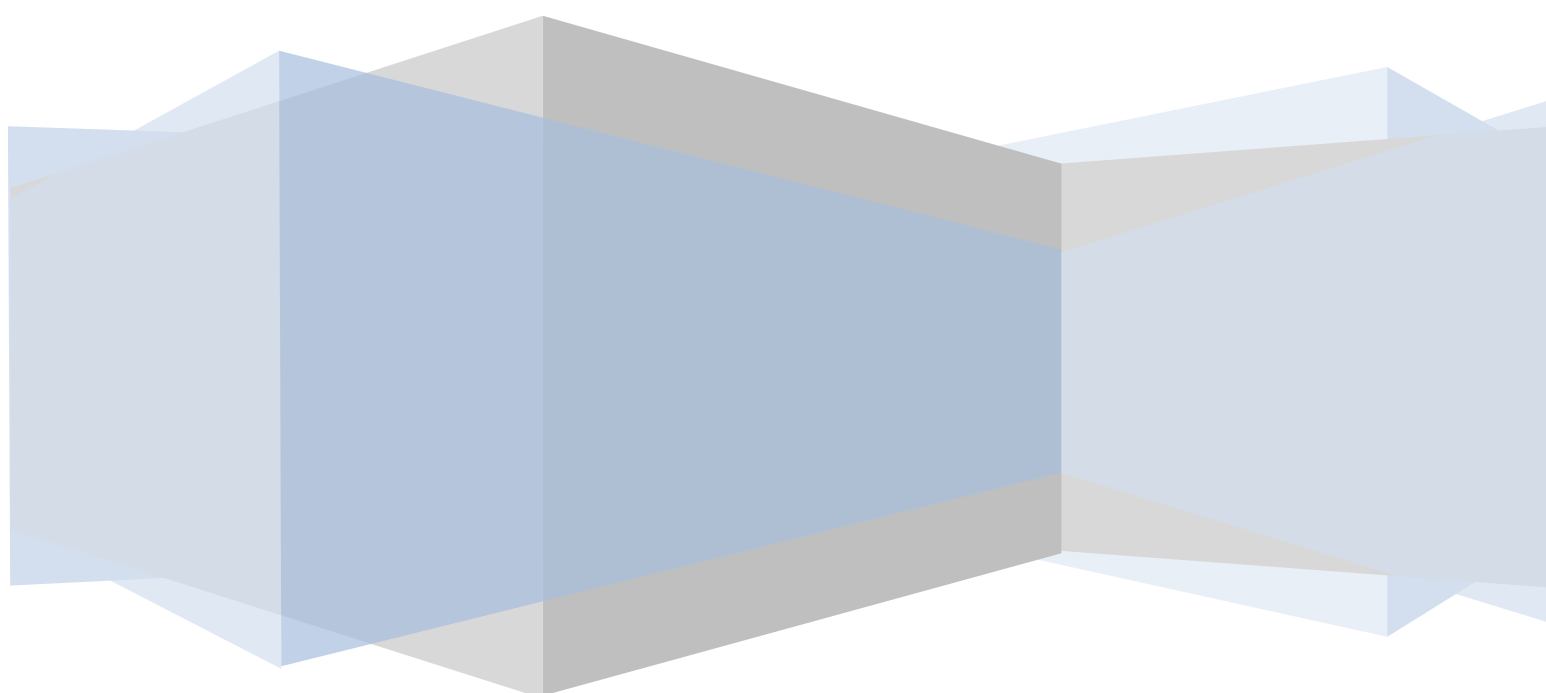




REGULAMENTO INTERNO



estrutura residencial
para pessoas idosas



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A **AMITEI – Associação de Solidariedade Social de Marrazes**, adiante designada por AMITEI, com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 09/04/2013, Pessoa Coletiva nº. 500 990 972, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Segurança Social, sob a inscrição nº. 51/90, a Fls. 129 do Livro nº. 4, das Associações de Solidariedade Social, em 2004.09.07, tem a sua sede em Marrazes e rege-se pelas seguintes normas.

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da AMITEI é uma resposta social que consiste na prestação de atividades de apoio social a pessoas idosas através de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.

NORMA II

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL / ORIENTAÇÕES TÉCNICAS E NORMATIVAS

Esta estrutura, prestadora de serviços, rege-se pelo estipulado nos seguintes Diplomas:

1. Decreto-Lei nº 33/2014 de 4 de março;
2. Decreto –Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro e Lei nº 76/2015 de 28 de julho - Estatutos das IPSS;
3. Portaria nº 218 – D/2019, de 15 de julho de 2019 que altera a Portaria nº 196 A/2015, de 1 de julho, alterada pela portaria nº 296/2016, de 28 de novembro, e que define os critérios, as regras e formas em que assenta o modelo específico da Cooperação entre o Instituto Segurança Social e as IPSS;
4. Decreto-Lei nº 126-A/2021 de 31 dezembro 2021 que altera e republica o decreto Lei nº 64/2007 de 14 de março que define o regime de instalação, funcionamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social;
5. Portaria nº 349/2023 de 13 de novembro altera e republica a Portaria nº. 67/2012, de 21 de março - Normas Reguladoras dos Lares de Idosos;
6. Guião Técnico - Lar para Idosos - Direção Geral de Ação Social;
7. Circular nº. 4, de 16 de dezembro 2014 - Orientação Normativa;
8. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
9. Decreto-Lei nº 49/2018, de 14 agosto, que cria o regime jurídico do maior acompanhado.
10. Outras normas legais aplicáveis, em cada momento, à actividade desenvolvida.

NORMA III

OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

1. Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
2. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
3. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
4. Potenciar a inclusão social;
5. Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
6. Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
7. Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia a dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
8. Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade;
9. Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

NORMA IV

DADOS PESSOAIS

1. Todas as informações e documentos recolhidos pela AMITEI serão protegidos de acordo com as regras de tratamento de dados do Regulamento Geral de Proteção de dados doravante designado por RGPD).
2. A conservação e arquivamento dos dados, em suporte físico e digital, deverão obedecer a regras de integridade e confidencialidade.
3. Os dados pessoais serão de acesso exclusivo aos serviços e pessoas autorizados da Instituição, tendo em vista a criação de um processo individual, uma boa decisão de admissão e uma adequada prestação de serviços, não sendo disponibilizados a quem não tenha essas funções.
4. Os dados arquivados e armazenados serão conservados apenas durante o período legalmente obrigatório, respeitando a sua conservação, a garantia da minimização quanto aos prazos de arquivo e conservação.
5. Os candidatos e utentes poderão, a qualquer momento, livremente e sem restrições, obter da AMITEI:
 - a) A confirmação de quais os dados e informações da sua titularidade são objeto de tratamento pela Instituição, bem como a informação sobre as finalidades para que foram recolhidas;
 - b) A aceder aos dados tratados e a informação clara sobre as operações de tratamento a que estão sujeitos, bem como eventuais terceiros que a eles acederão;
 - c) A solicitar a rectificação, eliminação ou apagamento dos dados;

- d) A oporem-se ao tratamento dos seus dados, caso os mesmos tenham sido recolhidos mediante o seu expresso consentimento;
- e) A não estarem sujeitos a decisões automatizadas;
- f) A serem notificados relativamente aos pedidos anteriores;
- g) O tratamento dos dados pessoais do candidato e seus familiares será feito com base no respeito pelo sigilo e privacidade dos dados pessoais dos utentes, seus familiares, trabalhadores e todos os que se relacionem com o serviço.

NORMA V

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- 2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;
- 3. Promover a participação ativa dos utentes, ou seus Representantes, ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA VI

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A ERPI da AMITEI assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1. Alojamento;
- 2. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista;
- 3. Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
- 4. Tratamento de roupa;
- 5. Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- 6. Atividades de animação sociocultural, ambientais, lúdico-recreativas e ocupacionais, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes e que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- 7. Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
- 8. Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar e apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- 9. Higiene dos espaços;
- 10. Administração de fármacos, quando prescritos;
- 11. Cuidados médicos e enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde.

A ERPI poderá ainda disponibilizar outro conjunto de atividades e de serviços complementares, mediante o pagamento de um valor extra participação tais como:

- 12. Acompanhamento dos utentes ao Centro de Saúde e Hospital, bem como a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, deslocações de ambulância;
- 13. Cuidados de imagem (Estética e cabeleireiro);
- 14. Despesas de saúde tais como medicamentos, caixas de medicação de uso único, materiais de consumo, suplemento alimentares;

15. Material para incontinência, tais com fraldas, algálias, sacos de urina ou de colostomia, pensos de incontinência;
16. Material geriátrico e ajudas técnicas;
17. Fisioterapia, sempre que o utente o solicite ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal;
18. Assistência religiosa, sempre que o utente o solicite ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal;
19. Férias organizadas;
20. Outras despesas que impliquem custos acrescidos para a Instituição, quando aplicável.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VII

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão na ERPI:

1. Manifestar vontade de ser admitido;
2. Ser preferencialmente residente da União de Freguesias Marrazes e Barosa/concelho de Leiria;
3. Possuir idade igual ou superior a 65 anos e que, devido ao seu estado físico e/ou psíquico-social, necessite de cuidados permanentes. Poderão ainda ser admitidas pessoas com idade inferior a 65 anos, nas condições antes referidas, sendo esses casos individualmente analisados pela equipa técnica e sujeitos à aprovação da Direção;
4. Não sofrer de doença impeditiva que prejudique o regular funcionamento do serviço ou as condições de trabalho dos colaboradores da Instituição.

NORMA VIII

SUPRIMENTO DE CONSENTIMENTO

1. Quando um utente estiver em situação de incapacidade, no ato da admissão, a instituição deverá sensibilizar e informar a família ou pessoa significativa sobre o regime de maior acompanhado.
2. Sempre que o residente esteja condicionado ao exercício das suas faculdades cognitivas, por motivos de saúde, deficiência ou comportamento, a manifestação de intenção de admissão poderá ser efetuada pelo “acompanhante”, figura definida no âmbito do regime de maior acompanhado, ou pela “pessoa significativa” (por regra, familiar responsável).
3. No caso do residente que beneficie ou deva beneficiar de medidas de acompanhamento, os atos e as decisões que dependam do consentimento deste e se insiram no âmbito dessas medidas (decisões acompanhadas), serão solicitadas ou autorizadas pelo seu acompanhante.
4. Todos os atos e decisões que se encontrem fora do âmbito do acompanhamento são aprovados direta e pessoalmente pelo residente.
5. Na falta ou ausência de acompanhante, sempre que as Decisões Acompanhadas revistam carácter de urgência, o consentimento será suprido por intervenção de pessoa que se

possa presumir que o residente teria escolhido para seu acompanhante; quando não exista, deve a Instituição adotar o ato ou decisão que melhor defende os direitos e interesses, ainda que presumidos, do residente.

6. Se os utentes não tiverem familiares próximos ou pessoas de referência, a instituição diligenciará igualmente pela aplicação do regime de maior acompanhado.

NORMA IX

CANDIDATURA

Para efeitos de admissão, o candidato, por si ou por pessoa que dele cuide e se responsabilize pelo cumprimento das suas obrigações perante a AMITEI, designado Representante, deverá candidatar-se através do preenchimento inicial de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do Processo do Utente e fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

1. O documento de identificação do candidato (cartão de cidadão ou, no caso do Bilhete de Identidade do Cliente, Cartão de Contribuinte do Cliente, bem como do(s) Representante(s) legais, em caso aplicável;
2. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Candidato;
3. Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas de que o Candidato beneficie;
4. Relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato;
5. Comprovativo dos rendimentos do Cliente (IRS Modelo 3 e declaração anual de rendimentos) e, quando aplicável, dos descendentes ou na sua ausência, certidão de dispensa de apresentação da declaração de rendimentos Modelo 3 de IRS;
6. Autorização assinada pelo candidato, ou representante, para se proceder à informatização dos dados pessoais daquele, para elaboração do Processo.

O período de candidatura decorre durante os dias úteis da semana:

7. A candidatura pode ser realizada em qualquer altura do ano;
8. O horário de atendimento para a candidatura é das 09.30 às 13.00 horas e das 14.00 às 17.30 horas;
9. A Ficha de Inscrição e eventuais documentos probatórios referidos nos números anteriores deverão ser entregues no Gabinete do Diretor Técnico, que será responsável por todo o processo;
10. Quando se entender necessário, pode ser exigida certidão da sentença judicial que regule a apresentação do candidato;
11. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos referidos, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos elementos em falta;
12. As candidaturas permanecem válidas durante 12 meses, pelo que se o candidato não for admitido, até ao final desse prazo, terá de proceder à renovação da candidatura.

NORMA X

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE DE ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na seleção dos Clientes:
 - a) A precariedade da situação económico-financeira do Candidato;

- b) Possuir idade igual ou superior a 65 anos;
 c) Manifestação de vontade em ser admitido;
 d) Ser utente de outra resposta social sénior, com situação de dependência que não possa ser gerida na resposta social;
 e) Situações de emergência social/Conflitos familiares/Abandono/Encaminhamento;
 f) Risco de isolamento social (pessoal e/ou geográfico);
 g) Ausência ou impossibilidade da família ou outro para assegurar os cuidados necessários;
 h) Possuir cônjuge a frequentar uma resposta social sénior;
 i) Ordem de inscrição na Instituição;
 j) Grau de dependência.
 k) Associado da AMITEI;
2. Com a aplicação dos critérios de prioridade do número anterior, designadamente, dos primeiros cinco, alíneas de a) a f), a AMITEI procura dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente desfavorecidos, sem com isso colocar em causa a sustentabilidade da Resposta Social.
3. A pontuação e a ponderação percentual dos critérios de prioridade são apresentadas na tabela que a seguir se apresenta;
4. No caso de mais do que um candidato apresentar exatamente a mesma pontuação final, utiliza-se como critério de desempate a antiguidade da entrega de todos os documentos solicitados na candidatura.

Critérios		Ponderação	Pontuação
A precariedade da situação económico-financeira do Cliente	RPC < a 500€	20 %	10
	501,00€ ≤ RPC ≤ 750,00€		5
	RPC ≥ 751,00€		0
Possuir idade igual ou superior a 65 anos	< 65 anos	5%	5
	≥ 65 anos		10
Ser utente de outra resposta social sénior com situação de dependência que não possa ser gerida na RS	Qual?	20%	10
Manifestação de vontade em ser admitido	Sim	10%	10
	Não		5
Situações de emergência social/Abandono/Encaminhamento/Conflitos familiares	Sim	5 %	10
	Não		0
Ausência ou impossibilidade da família ou outro para prestar o apoio necessário	Apoio permanente	5%	0
	Apoio Pontual		5
	Ausência de Apoio		10
Risco de isolamento social (Pessoal e/ou geográfico)	Sim	5%	10
	Não		0
Possuir cônjuge ou outro familiar a frequentar uma resposta social sénior	Sim	10%	5
	Não		0
Grau de dependência	Independente	10 %	0
	Dependente		5
	Totalmente dependente		10
Associado da AMITEI	Sócios ou beneméritos	5%	0
	Não sócios		5
Ordem de inscrição na Instituição	Data	5%	0
			75

NORMA XI

VAGAS RESERVADAS

1. O Instituto de Segurança Social, I.P. dispõe de **8 vagas reservadas**, para integrar encaminhamentos de emergência social;
2. Em caso de encaminhamento urgente, justificada necessidade evidente dos serviços da Estrutura Residencial com grande probabilidade de preenchimento das condições de admissão, pode ser dispensada a apresentação dos documentos probatórios da candidatura, só se diligenciando no sentido da conclusão deste procedimento depois de iniciada a prestação de serviços.
3. A obtenção dos documentos da alínea anterior, no âmbito deste procedimento preterido, deve considerar-se urgente, bem como a avaliação que deles depende, uma vez iniciada aquela prestação de serviços, por forma a regularizar a situação no mais curto espaço de tempo.

NORMA XII

CAPACIDADE E NÚMERO DE UTENTES

A capacidade da ERPI é de 60 utentes, de ambos os sexos, 48 dos quais se encontram abrangidos pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto Segurança Social, I.P.

NORMA XIII

ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, é analisada pelo Diretor Técnico, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, quando se justifique, submetê-la à Direção para decisão;
2. Da decisão será dado conhecimento ao candidato e/ou pessoa significativa;
3. A formalização do processo de admissão é efetuada em reunião prévia e sempre que possível com o candidato, os seus familiares e/ou representante legal.
4. Na reunião prévia, o candidato deve entregar cópias dos seguintes documentos:
 - a) Relatório médico atualizado, incluindo guias de tratamentos de medicação e se aplicável de enfermagem;
 - b) Declaração médica com informações clínicas relevantes para a prestação dos serviços, tais como alergias, intolerâncias alimentares, dietas especiais, quando aplicável;
 - c) Declaração sobre eventuais restrições de origem religiosa, caso existam;
 - d) Declaração vacinal atualizada;
 - e) Exames complementares de diagnóstico, consultas médicas agendadas;
 - f) Atestado de incapacidade multiuso, caso exista;
 - g) Decisão de processo de interdição, caso exista;
 - h) Decisão do processo do maior acompanhado, caso exista;
 - i) Testamento Vital, caso exista.
5. A falta de veracidade nas informações prestadas, poderá originar a não admissão do candidato ou a exclusão do cliente da Estrutura Residencial;

NORMA XIV

ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

O acolhimento dos novos utentes será efetuado pela equipa técnica afeta à resposta social ERPI, está sempre condicionado a um período experimental de 30 dias e envolve os seguintes procedimentos:

1. Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados ao utente;
2. Esclarecimentos em caso de necessidade e avaliação das reações do utente;
3. Inventariação dos bens trazidos pelo utente para a Instituição;
4. Motivação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente para a importância da sua participação nas atividades desenvolvidas pela Instituição;
5. Esclarecimento ao utente e/ou representante sobre as regras de funcionamento da resposta social, assim como dos respetivos direitos e deveres que a prestação do serviço envolve;
6. Observação e aprofundamento de aspetos específicos que a entrevista de avaliação diagnóstica suscite, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
7. Após o período de acolhimento é efetuada uma avaliação conjunta com o utente e/ou representante sobre o processo de integração e adaptação;
8. Elaboração, após 30 dias de ingresso, dum relatório sobre o processo de integração e/ou adaptação à Instituição, que será, posteriormente, arquivado no seu processo individual;
9. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao Cliente de rescindir o contrato.

NORMA XV

LISTA DE ESPERA

1. Os candidatos que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não exista vaga, são inscritos em Lista de Espera;
2. O candidato e/ou representante serão informados da não admissão e, sempre que o solicite, da sua posição na Lista de Espera;
3. A Lista de Espera é atualizada anualmente, ou sempre que se considere adequado;
4. A Lista de Espera será gerida tendo em conta os critérios de prioridade.
5. As candidaturas terão uma validade de 1 ano, passado o qual deverá ser renovada a inscrição.
6. O candidato será retirado da lista de espera, em caso de óbito, desistência ou sempre que nos 12 meses seguintes à candidatura não proceda à sua renovação.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVI

INSTALAÇÕES

A ERPI funciona na sede da Instituição que é composta por um edifício próprio, de cave, r/c e 1º. andar, distribuídos da seguinte forma:

Cave: Garagem, arrumos e espaço de lavandaria e tratamento de roupas;
Economato;
Espaço polivalente/sala de atividades, espaço cabeleireiro.

R/C: Sala de reuniões da Direção da Instituição; área de serviços administrativos; gabinete da Diretora Técnica, Gabinetes técnicos, receção, gabinete médico/enfermaria, instalações sanitárias;
Casas de banho e vestiários, para uso exclusivo do pessoal da Instituição;
Cozinha;
Refeitório, copa/sala de estar e sala de convívio;
Quartos Triplos, duplos e individuais (todos com instalações sanitárias privativas).
Sala de banhos assistidos;

1º. Andar: Quartos triplos, duplos e individuais (todos com instalações sanitárias privativas);

Sala de estar/copa de apoio;
Instalações sanitárias, sala de banhos assistida;
Varanda.

Exterior: Jardim e passeios envolvendo o edifício.

NORMA XVII

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A resposta social Estrutura Residencial para Idosos funciona em horário contínuo, todos os dias do ano;
2. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de 2ª. a 6ª. feira, das 09:00 às 13:00 horas e das 14:00 às 18:00 horas.

NORMA XVIII

ENTRADA E SAÍDA DE UTENTES / VISITAS

1. Todas as visitas deverão dirigir-se à receção a fim de se identificarem, antes de iniciar a visita;
2. As visitas realizar-se-ão todos os dias, incluindo fins-de-semana e feriados, no período da manhã entre 10:30h e 13:00h, no horário da tarde compreendido entre as 14:30h e as 18:30h preservando os períodos da higiene dos utentes e instalações, assim como das refeições;
3. As visitas decorrem nos espaços de utilização comum ou noutros que sejam expressamente indicados para o efeito;
4. Sempre que devidamente justificado, a visita poderá decorrer no quarto do utente, sem prejuízo dos direitos dos outros utentes. Para segurança do utente, a porta deverá permanecer aberta durante a visita.
5. No final da visita o visitante deve comunicar a sua saída;
6. As saídas dos utentes da Instituição são sempre da responsabilidade do próprio ou do Responsável e devem organizar-se da seguinte forma:

6.1. As saídas dos utentes durante o dia têm de ser sempre comunicadas à responsável de turno, com indicação da hora provável de regresso e se tomam ou não alguma refeição do dia;

6.2. As ausências dos utentes por um ou mais dias, devem ser previamente comunicadas à Direção Técnica.

NORMA XIX

PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. O pagamento das comparticipações familiares, das comparticipações dos descendentes e dos serviços complementares ou extra são efetuados entre os dias 8 e 20 do mês a que diz respeito, nos serviços administrativos da Instituição ou preferencialmente por transferência bancária;
2. Será emitida mensalmente uma fatura com os pagamentos a efetuar;
3. Qualquer desistência da resposta Social deve ser comunicada por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias e não dará lugar à devolução de quantias referentes a pagamentos efetuados.

NORMA XX

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES

1. A comparticipação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento da pessoa destinatária da resposta e é determinada pela aplicação de uma percentagem que poderá variar entre 75% e 90 % sobre o rendimento “per capita” do mesmo sendo que é aplicada a percentagem de 90% do rendimento “per capita” relativamente aos utentes que recebam complemento por dependência de 1º. Grau ou quando, no momento da admissão, o mesmo não esteja a receber o complemento por dependência de 1º. grau mas já tenha sido requerida ou se requeira a atribuição do citado complemento, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem referida anteriormente;
2. À comparticipação familiar apurada poderá acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, mediante outorga de acordo escrito, sendo que o somatório de todas as comparticipações (utente, segurança social e familiar) não poderá exceder o valor de referência, acrescido de 15%, constante no Compromisso de Cooperação celebrado para o setor social e solidário;
3. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, atender-se-á à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada;
4. Para os utentes não abrangidos por Acordo de Cooperação, de acordo com o Compromisso de Cooperação entre o Estado e as Instituições de Solidariedade Social, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar.
O valor a pagar consta da Folha de Cálculo de Comparticipação familiar, que faz parte integrante do Contrato de prestação de serviços e é atribuído de acordo com a tipologia do quarto ocupado – Quarto Individual, quarto duplo e quarto triplo - conforme tabela atualizada anualmente, que consta como anexo ao presente regulamento interno e faz parte Integrante do mesmo.

5. De acordo com o disposto no nº. 1, o cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

- R = Rendimento “per capita” mensal;
- RAF = Rendimento do cliente (anual ou anualizado);
- D = Despesas mensais fixas;
- N = Número de elementos do agregado familiar.

Consideram-se despesas fixas, as seguintes:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
6. A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, de natureza fiscal ou outros;
 7. Após entrada em vaga comparticipada, a não apresentação anual da declaração de rendimentos confere à AMITEI o direito de cobrar o valor máximo correspondente à tipologia do quarto ocupado.
 8. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, serão feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com os critérios de razoabilidade;
 9. O pagamento da comparticipação, para além do prazo estabelecido na norma XIX, confere à AMITEI o direito de debitar juros legais sobre as importâncias em dívida, acrescidos de cinco pontos percentuais, desde o termo daquele prazo até ao efetivo e integral pagamento;
 10. O não pagamento das comparticipações mensais confere o direito à Direção à reavaliação da permanência do utente e a passagem do valor em dívida para contencioso, mediante aviso em carta registada com aviso de receção, ocorrendo a suspensão ou exclusão 30 dias após a receção deste aviso;
 11. Quando de incorretas informações sobre os respetivos rendimentos ocorrer prejuízo para a Instituição, poderá haver lugar à suspensão dos serviços ao utente até à regularização ou pagamento de tudo o que for devido, em prazo que lhe será concedido, ou à sua exclusão da Instituição;
 12. Haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade, quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias não interpolados.
 13. Quando a admissão se efetuar a partir do dia 15 de determinado mês, será cobrado 50% do montante mensal calculado;
 14. As comparticipações familiares e dos descendentes serão, em regra, objeto de revisão anual, a aplicar a 01 de julho, tendo por base os rendimentos apresentados.
 15. A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise

socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;

16. Nas situações em que o utente prescinde do internamento, ainda que o mês em curso não tenha terminado, não são reembolsadas quaisquer quantias, exceptuando em caso de falecimento, em que será aplicado um desconto de 50%, quando o óbito ocorra nos primeiros quinze dias do mês.

NORMA XXI

REFEIÇÕES

1. As refeições são servidas, por norma, no refeitório, de acordo com o horário abaixo indicado, sendo proibido ao utente ter alimentos no quarto, para além de água e doces secos, devidamente acondicionados;
2. Horários das refeições:
 - 2.1. Pequeno-almoço, das 08:00 às 10:00 horas;
 - 2.2. Almoço, das 12:30 às 13:30 horas;
 - 2.3. Lanche, das 16:00 às 16:30 horas;
 - 2.4. Jantar, das 18:30 às 19:30 horas;
 - 2.5. Ceia, das 21:00 às 21:30 horas.
3. A ementa é afixada semanalmente, em local visível, elaborada pela equipa técnica e supervisionada pelo médico da Instituição e adaptada aos utentes desta resposta social;
4. As dietas alimentares dos utentes serão sempre respeitadas, desde que prescritas pelo médico.
5. No caso do utente recusar a dieta prescrita, deverá assinar um termo de responsabilidade, não se responsabilizando a ERPI pelo seu incumprimento;
6. No horário de visita, os familiares do utente e/ou representante legal, poderão colaborar no apoio às refeições, desde que devidamente autorizados pela Direção Técnica.

NORMA XXII

ATIVIDADES / SERVIÇOS PRESTADOS

1. A Instituição, mediante a orientação de pessoal técnico qualificado, providenciará para que os utentes possam beneficiar de atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal, cultural e social, lúdico-recreativas, desportivas, espirituais e/ou religiosas, quotidianas e de intercâmbio com as outras respostas sociais da instituição e/ou da comunidade;
2. O plano de atividades de desenvolvimento pessoal (PADP) é elaborado anualmente, através do levantamento de interesses dos utentes, de acordo com os recursos da Instituição e das propostas da comunidade. Mensalmente é elaborado o programa de atividades que especifica as ações a desenvolver no respetivo mês;
3. Os cuidados de higiene e imagem pessoal são prestados de modo a assegurar a privacidade, a autonomia e a confidencialidade, devendo os utentes respeitar as orientações da ERPI relacionados com os cuidados de higiene;
 - a) A escolha dos produtos utilizados na higiene e imagem pessoal é da responsabilidade da Instituição;

- b) No caso do cliente ou representante legal pretender outros produtos que não os disponibilizados pela Instituição, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer reembolso ou redução na mensalidade;
- c) Os produtos deverão ser entregues na receção, de modo a proceder à sua verificação, marcação e respetivo encaminhamento.
4. Na admissão, os utentes deverão entregar os medicamentos e respetiva posologia ao cuidado da equipa de enfermagem, seguindo as orientações do médico da resposta social;
 - a) A ERPI poderá proceder à aquisição da medicação, sendo este valor imputado ao utente;
 - b) A entrega de marcação de exames, alteração de posologias ou de outros documentos da área da saúde deverá ser efetuada junto dos serviços de enfermagem da ERPI.
 - c) É da responsabilidade do utente ou do representante legal a manutenção e reparação das ajudas técnicas ou de outros materiais similares de sua propriedade;
5. A roupa pessoal deve ser marcada com um número atribuído no ato de admissão. A marcação, na impossibilidade de ser executada pelo utente e/ou seus familiares, será feita pela Instituição.
 - a) A limpeza e tratamento de roupa, além do habitual, poderão ser executados nas casas da especialidade, por conta do utente.
 - b) A costura da roupa realizada pela instituição, limita-se a pequenos arranjos de manutenção;
 - c) A Instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de peças de roupa que não estejam devidamente identificadas.
 - d) Não é permitida a lavagem de roupa nos quartos ou na casa de banho, devendo toda a roupa suja ser colocada ou entregue em local apropriado, não sendo permitida a permanência de roupa suja dentro dos roupeiros;
 - e) A área de lavandaria é de acesso restrito aos funcionários.
6. Os utentes não podem utilizar aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros, de forma a incomodar terceiros, muito especialmente durante o período de descanso noturno. Nos espaços comuns, o uso destes equipamentos deve ser gerido de forma equitativa e equilibrada;
7. O silêncio será respeitado a partir das 22:00 horas, existindo, no entanto, espaços próprios onde os utentes podem permanecer para além deste horário;
8. Não é permitido o uso de qualquer arma ou objeto que possa por em perigo a segurança e bem-estar dos indivíduos;
9. Não são permitidos animais domésticos na resposta social;
10. A Instituição procurará, dentro da disponibilidade, satisfazer as necessidades dos utentes a nível religioso, respeitando sempre as convicções religiosas de cada um;
11. Os utentes, desde que previamente autorizados pela Direção Técnica da Instituição, poderão ter junto de si objetos ou bens pessoais, mas que serão registados em documento próprio, podendo, caso haja necessidade, ser guardados e zelada a sua conservação.

NORMA XXIII

PASSEIOS / DESLOCAÇÕES

1. A organização de passeios e/ou deslocações, são da responsabilidade da equipa técnica organizadora;
2. Os passeios/deslocações ao exterior, dependendo do custo, poderão ter uma comparticipação por parte dos utentes;
3. Sempre que necessário ou conveniente, a participação do utente em passeios ou deslocações será precedida de autorização dos respetivos familiares ou Representantes;
4. Durante as atividades de animação desenvolvidas, os utentes são sempre acompanhados pelos colaboradores da Instituição.

NORMA XXIV

DIREÇÃO SERVIÇOS/ DIREÇÃO TÉCNICA

A Direção de Serviços e a Direção Técnica desta Instituição são asseguradas por técnicos com formação superior na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, nos termos do disposto no Art. 11º. da Portaria nº. 67/2012, de 21 de março, com a redação da Portaria nº 349/2023 de 13 de novembro cujo nome se encontra afixado em lugar visível.

À Direção de Serviços compete, designadamente:

1. Estudar, organizar e dirigir, nos limites dos poderes de que está investida, as atividades da Instituição; colaborar na determinação da política da Instituição; planear a utilização mais conveniente do pessoal, equipamento, materiais, instalações e capitais; orientar, dirigir e fiscalizar a atividade da Instituição, segundo os planos estabelecidos, a política adotada e as normas e regulamentos prescritos; criar e manter uma estrutura administrativa que permita explorar e dirigir de maneira eficaz; colaborar na fixação da política financeira e exercer a verificação dos custos;
2. Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
3. Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da ERPI;

À Direção Técnica compete, em geral dirigir a resposta social, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação/supervisão dos trabalhadores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos residentes e em especial:

1. Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os residentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;
2. Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
3. Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
4. Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa em articulação com a Direção de Serviços;
5. Assegurar, em articulação com a equipa técnica, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expectativas dos residentes integrantes no

PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;

6. Promover, em articulação com a equipa de animação, o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;
7. Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos residentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso;

A Direção técnica, em articulação com a Direção de Serviços, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do representante legal e da família na atividade da ERPI e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.

NORMA XXV QUALIDADE

A Direção de Serviços da Instituição assegura as funções de gestão da qualidade, devidamente designada pela Direção da instituição;

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVI DIREITOS DAS PESSOAS RESIDENTES

São direitos dos utentes:

1. Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
2. Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
3. Ter um tratamento sigiloso e confidencial dos seus dados pessoais, bem como dos seus familiares, em obediência às obrigações decorrentes do regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
4. Ser informado sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
5. Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
6. Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
7. Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
8. Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
9. Ver respeitada a inviolabilidade da correspondência e de bens pessoais;
10. Ter acesso à ementa semanal;
11. Receber visitas dos seus familiares e amigos de acordo com o regulamento da ERPI;

12. Beneficiar da presença permanente de familiar ou amigo, desde que em fase terminal;
13. Não ser suspenso ou excluído da Instituição sem, previamente, ser ouvido sobre tal matéria e exercer o direito de defesa.
14. Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo o direito a ser informado sobre as mesmas.

NORMA XXVII

DEVERES DAS PESSOAS RESIDENTES

São deveres dos utentes e Representantes:

1. Tratar com respeito e dignidade os dirigentes da Instituição, colaboradores e os companheiros;
2. Tratar todos os dados pessoais a que, por força da sua institucionalização tenham acesso, com sigilo e confidencialidade, não os podendo divulgar por qualquer forma;
3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe seja feita fora da AMITEI, desde que não viole a sua intimidade e não envolva risco para a Instituição e para terceiros;
4. Não fumar no interior do espaço da ERPI;
5. Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
6. Participar, na medida das suas capacidades, na definição do Plano Individual de Cuidados e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
7. Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
8. Não exigir do pessoal afeto à resposta social a prestação de serviços fora do âmbito das respetivas competências;
9. Comunicar previamente à Diretora Técnica eventuais saídas da ERPI e dar conhecimento do itinerário e dos acompanhantes;
10. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
11. Respeitar as regras constantes do presente Regulamento, não pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos ou o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;

NORMA XXIII

DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES E/OU REPRESENTANTES

Os familiares/representantes dos utentes têm o direito de:

1. Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
2. Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este último manifeste vontade;
3. Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;
4. Visitar o utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal;

Constituem deveres dos familiares/representantes do utente:

- a) Colaborar com equipa;
- b) Cumprir com o regulamento interno;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
- d) Zelar pela boa conservação dos bens e equipamentos da Instituição;
- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- f) Fornecer vestuário e calçado adequado ao seu familiar, sempre que solicitado;
- g) Tratar de todos os assuntos e pagar as despesas, em caso de falecimento do utente, devendo os serviços funerários ser por eles escolhidos, salvo se delegarem na Direção Técnica da Instituição, que os mandará executar, sendo sempre da responsabilidade deles o pagamento das despesas daí resultantes.
- h) Não pôr em causa as rotinas e atividades da ERPI e o bem-estar e segurança dos utentes e funcionários;
- i) Respeitar as orientações dos responsáveis pela atividade;
- j) Não entrar nos espaços reservados aos funcionários, nem pôr em causa o bom funcionamento e os serviços prestados;
- k) Não utilizar equipamentos e materiais salvo se expressamente autorizado pela Direção Técnica.

Para além dos deveres do número anterior, não são permitidos os seguintes atos:

- a) Tirar e divulgar fotografias com outros utentes, funcionários ou outras pessoas com quem tenha contacto por força da sua institucionalização;
- b) Colocar móveis, televisões...em qualquer local do edifício, designadamente nos quartos, sem autorização prévia da direção técnica;
- c) Fumar no interior do espaço da ERPI.

NORMA XXIX

DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

São direitos da Instituição:

1. Ser tratada com respeito;
2. Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o património da Instituição;
5. Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou Representante no ato da admissão;
6. Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão deste serviço o utente que, de forma grave ou reiterada, viole as regras constantes do presente Regulamento e, designadamente, pratique agressão física ou verbal, fuga, furto, ou que, de forma grave, se alcoolize.
7. Em caso de injúria ou calúnia, por parte dos utentes, familiares ou representante, proceder ao apuramento de responsabilidades podendo exclusivamente recorrer à via judicial;

NORMA XXX

DEVERES DA INSTITUIÇÃO

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do utente;
2. Proporcionar acompanhamento adequado a cada utente;
3. Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
4. Proporcionar aos trabalhadores a frequência de formação inicial e contínua adequada à categoria profissional e respetiva função desempenhada ou a desempenhar;
5. Proceder à admissão dos utentes, de acordo com os critérios definidos neste Regulamento;
6. Assegurar o normal funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
7. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
8. Manter os ficheiros de funcionários e de utentes atualizados;
9. Manter atualizados os processos individuais dos utentes;
10. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
11. Organizar com os utentes atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que contribuam para um clima de relacionamento saudável e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
12. Incentivar a participação dos familiares ou pessoa responsável, sempre que possível, no apoio ao Cliente, desde que contribua para o bem-estar e equilíbrio psico-afetivo.
13. Tratar todos os dados dos utentes e familiares/representantes em obediência ao dever de sigilo e confidencialidade e demais obrigações nos termos do Regulamento Geral de Proteção de Dados;

NORMA XXXI

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS UTENTES

1. A ERPI só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes entreguem à sua guarda;
2. A ERPI não se responsabiliza por dinheiro, valores e outros objetos que os utentes tenham em seu poder;
3. Dos bens entregues, é feita uma lista que será assinada pelo utente ou representante e pelo trabalhador que os recebe, a qual será junta ao Processo Individual do utente;
4. No caso da entrega efetuada ser em valores monetários, a Instituição constituirá uma conta corrente relativa ao utente;
5. Na saída definitiva, ou após falecimento do utente, os seus haveres, dinheiro e valores existentes na Instituição serão devolvidos, contra recibo, ao responsável ou a quem de direito pertencerem, mas só depois de completamente satisfeitos os encargos e despesas.

6. Os bens e valores dos utentes que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou representantes legais, no prazo de 3 meses a contar da data do seu falecimento, reverterão a título de doação para a Instituição.

NORMA XXXII

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. O utente pode, a todo o tempo, desistir da prestação de cuidados por parte da Instituição, informando-a com 30 dias de antecedência;
2. A interrupção do serviço pode ser feita quando o utente se encontre hospitalizado se ausente para férias, saídas pontuais ou por outras razões devidamente fundamentadas, avisando, neste caso, a Instituição com 15 dias de antecedência, ou logo que possível, se imprevisível.
3. Se quando cessar o motivo da interrupção, o utente não regressar haverá lugar à cessação do contrato.

NORMA XXXIII

CONTRATO DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. A prestação de serviços da ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e representante legal, devem manifestar integral adesão.
3. Aquando da assinatura do contrato será entregue ao utente e/ou seu representante legal uma cópia do presente regulamento, o qual fará parte integrante do contrato.
4. Sempre que o utente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados mediante assinatura a rogo ou pelo seu representante legal.
5. O contrato contém os principais direitos e obrigações de ambas as partes, a identificação da entidade prestadora de serviços, período de vigência, condições de alteração, suspensão ou rescisão do contrato, os serviços e atividades, local e periodicidade dos mesmos.
6. Após a celebração do contrato, é entregue um exemplar ao utente ou representante legal, ficando o outro original no processo individual do utente.

NORMA XXXIV

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. Pode ocorrer a cessação da prestação de serviços, mediante a resolução imediata pela Instituição do contrato de prestação de serviços celebrado com o utente, nas seguintes situações:
 - a) Acordo das partes ou não renovação;
 - b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta da prestação dos serviços, ausência do utente da ERPI por período igual ou superior a 30 dias sem motivo justificado);

- c) Rescisão por uma das partes;
 - d) Incumprimento reiterado do Regulamento Interno;
 - e) O não pagamento das participações familiares, por período igual ou superior a 60 dias;
 - f) Inadaptação do utente;
 - g) O não regresso do utente após o período de suspensão contratual nos termos da Norma XXX, ponto 3.
2. No caso do utente ou do representante legal, pretender cessar o contrato, terá de comunicar, por escrito, a sua intenção, com 30 dias de antecedência relativamente à data em que pretende que a mesma produza efeitos;
 3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento das participações mensais correspondente ao prazo de aviso em falta;
 4. Qualquer dos outorgantes poderá ainda fazer cessar, por escrito, com justa causa, a prestação de serviços por incumprimento do outro outorgante;
 5. Poderá ainda, a prestação de serviços cessar nos primeiros 30 dias de vigência do contrato, por inadaptação do utente sendo, neste caso, devidas as participações daquele mês e respetivas despesas;
 6. A rescisão do contrato com justa causa, implica a saída do utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 30 dias, após a comunicação, recaindo a responsabilidade de todas as despesas inerentes à sua saída, no cliente ou seu representante legal;

NORMA XXXV

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, a AMITEI possui livro de reclamações que poderá ser solicitado, sempre que desejado, nos serviços administrativos.
2. Existe ainda o livro de reclamações electrónico que poderá ser utilizado em alternativa.

NORMA XXXVI

COMUNICAÇÕES

No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios electrónicos, designadamente e-mail ou mensagens escritas, para o endereço electrónico ou números de telemóveis indicados para o efeito.

NORMA XXXVII

ÓBITO E FUNERAL

1. No caso de falecimento de um utente nas instalações da AMITEI ou num serviço de saúde, caberá a mesma informar os familiares, caso os serviços competentes não o façam, providenciando todos os trâmites legais decorrentes do óbito;
2. As despesas com o funeral e outras decorrentes do óbito do utente são da responsabilidade da família ou de outrem que assuma tal compromisso, salvo, sendo assumidas pela Instituição, se ninguém assumir esta responsabilidade, caso esse em que a AMITEI terá direito a qualquer benefício ou subsídio da Segurança Social a que o utente tenha direito.

NORMA XXXVIII

SUGESTÕES/OPINIÕES

1. Existe na Instituição uma caixa de recolha de sugestões/opiniões, na entrada principal do edifício, acompanhada de impressos próprios;
2. Todas as sugestões/opiniões (orais ou escritas) são comunicadas à Direção da Instituição, pelo Diretor Serviços que, posteriormente, averiguará cada situação e lhes dará o encaminhamento devido.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIX

GESTÃO DE COMPORTAMENTOS E PREVENÇÃO DE CASOS DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. São expressamente proibidos qualquer espécie de maus-tratos, físicos ou verbais, por parte de utentes, seus familiares ou trabalhadores da Instituição;
2. Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus-tratos serão analisados pela Diretora Técnica e geridos de acordo com as orientações do Manual de Procedimentos de Prevenção e Controlo de maus-tratos da AMITEI.

NORMA XL

SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, mal-estar, engasgamento, intoxicação, será contactado de imediato o Instituto Nacional de Emergência Médica - INEM (112).

NORMA XLI

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

A Direção Técnica da AMITEI deverá informar os utentes, ou seus Representantes, de quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor e, sendo caso disso, proceder à correspondente alteração do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo do direito à resolução do contrato por parte do utente, alterações que deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social (Centro Distrital de Leiria) para o acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XLII

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA XLIII

FORO COMPETENTE

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal Judicial da Comarca de Leiria.

Ao abrigo do artº da Lei nº 144/2015 de 8 de Setembro, o consumidor pode ainda recorrer, à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo: CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

NORMA XLIV

ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento foi aprovado em Reunião de Direção de 14 de maio 2025 – Ata nº 232

AMITEI - Associação de Solidariedade Social de Marrazes