



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS (ERPI)

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de aplicação

O Patronato de Nossa Senhora de Fátima é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, cujos estatutos se encontram registados na Direcção Geral de Acção Social desde 30/03/1938, no Livro das Fundações de Solidariedade Social, sob o n.º 23/83, folhas 166 verso e 167, com acordo de cooperação para a resposta social ERPI celebrado com o Centro Distrital de Aveiro em 30/06/1999, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente pelos seguintes documentos: Decreto-lei n.º 64/2007 de 14 de Março; Decreto-Lei n.º 99/2011 de 28 de Setembro; Portaria n.º 67/2012 de 21 de Março; Circular n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014; Decreto lei n.º 33/2014 de 4 de Março Manual de Gestão da Qualidade e demais legislação em vigor, aplicável às actividades da resposta social.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
- 2- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços.
- 3- Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Prestados

- 1- Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- 2- Cuidados de higiene pessoal;
- 3- Higiene dos espaços;
- 4- Actividade de animação sociocultural e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- 5- Apoio no desempenho das actividades da vida diária;
- 6- Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- 7- Administração de fármacos, quando prescritos
- 8- Serviço religioso

NORMA V

Objectivos da resposta social de ERPI

- 1- A ERPI Luzia Gamelas, tem por objectivo prestar apoio social, material e afectivo aos seus idosos.
- 2- Este apoio compreende a satisfação das necessidades básicas: cedência de alojamento, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene e conforto e ocupação dos tempos livres durante o tempo de permanência na resposta, bem como os direitos sociais elementares, tais como: atenção, informação, carinho, bem – estar, respeito e dignidade da pessoa idosa.
- 3- Promover a continuidade ou o restabelecimento das relações familiares e de vizinhança.
- 4- Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão.
- 5- Assegurar o tratamento e acompanhamento social.
- 6- Favorecer os sentimentos de inter- acção, autoestima e segurança.
- 7- Contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

- 1- A admissão de clientes é da responsabilidade da direcção mediante parecer do director técnico;
- 2- -Possuir idade igual ou superior a 65 anos, podendo ser admitidos com idade inferior quando a sua situação sócio económica ou de saúde o justifique.

NORMA VII **Candidatura**

- 1- Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através de preenchimento de ficha de inscrição, que constitui parte integrante do processo de cliente, a efectuar pela directora técnica. Posteriormente serão dadas orientações pela directora técnica para os restantes procedimentos internos.

Na candidatura é necessário a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de identidade ou certidão de nascimento
- b) Cartão de beneficiário/pensionista
- c) Cartão de utente
- d) Cartão de contribuinte
- e) Declaração de rendimentos

NORMA VIII **Crítérios de Admissão**

São critérios de prioridade na selecção dos clientes

- 1- Situação de carência económica que impossibilite a satisfação das necessidades básicas.
- 2- Falta de apoio familiar, abandono ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários.
- 3- Ser residente ou natural da localidade de Vilar.
- 4- Isolamento social ou demográfico.
- 5- Manifeste vontade do próprio em frequentar a estrutura residencial para idosos
- 6- Idoso que tenha outros parentes a frequentar a resposta, nomeadamente o cônjuge.

A prioridade de cada admissão será encontrada pela pontuação dos vários itens e só em caso de empate funcionará a data de inscrição.

NORMA IX **Admissão**

- 1- A admissão de clientes é da responsabilidade da direcção mediante parecer técnico.
- 2- Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias úteis.
- 3- Os idosos admitidos e/ou o seu responsável estabelecerão um contrato de admissão com o Patronato de Nossa Senhora de Fátima onde consta que aceitam reger-se pelos estatutos da Instituição e pelo presente regulamento interno, sob pena de perder os usufrutos da estrutura residencial para idosos.
- 4- Sempre que as circunstâncias tal aconselhem ou permitam será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento que assumam:
 - a) a obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na resposta;

- b) a responsabilidade de providenciar pela recepção do cliente em caso de inadaptação, bem como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respectivo contrato de alojamento.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Clientes

No acolhimento deve ter-se sempre presente o forte impacto emocional que a resposta social implica para a pessoa e família.

- 1- Cabe ao director técnico comunicar a todos os colaboradores sobre os cuidados e serviços a prestar ao cliente, bem como das características individuais e gostos do mesmo.
- 2- O acolhimento dos novos clientes é feito pelo director técnico dentro do horário de serviço deste.
- 3- No sentido de uma melhor integração do cliente o director poderá solicitar junto dos familiares que permaneçam algum tempo na resposta junto cliente.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

1-É obrigatória a elaboração de um processo individual do residente, com respeito pelo projecto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:

- a) Identificação do residente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação do médico assistente;
 - d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
 - e) Identificação da situação;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - g) Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h) Plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as actividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
 - j) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas.
- 2- O processo individual deve estar actualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

NORMA XII

Actualização e vertentes do processo individual

A directora técnica deve manter actualizado o processo individual. Além deste deverá existir um processo administrativo e um processo clínico:

- 1- O Processo administrativo é da responsabilidade dos serviços administrativos.
- 2- O Processo clínico é da responsabilidade do enfermeiro.

A constituição de ambos os processos está definida em procedimento interno do Patronato.

NORMA XIII
Lista de Espera

- 1- A ordenação dos candidatos à ERPI na lista de espera respeita os mesmos critérios indicados na admissão.
- 2- Sempre que solicitado, será comunicado ao candidato o seu posicionamento na lista de espera.

CAPITULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV
Instalações

A ERPI do Patronato de Nossa Senhora de Fátima está sediado na Rua Direita n.º 132 – Vilar, Aveiro e as suas instalações são compostas por :6 quartos duplos, 1 quarto individual; 9 casas de banho; 1 sala comum, 1 copa, 3 pátios interiores, gabinete de saúde, gabinete de coordenação, gabinete de director técnico; área de recepção; dispõe ainda em regime de utilização comum a outras valências de 1 cozinha, 1 despensa e 1 lavandaria.

NORMA XV
Horário de funcionamento

A ERPI encontra-se ao serviço dos seus clientes 24 horas por dia ininterruptamente. Não encerra para férias.

NORMA XVI
Refeições e ementas

- 1- A ementa será afixada semanalmente em local visível. Esta poderá sofrer algumas alterações que serão comunicadas aos seus clientes.
- 2- O horário das refeições será afixado em local visível, é flexível e pode ser adaptado às necessidades e vontades dos clientes:
- 3- A resposta para além das refeições normais garante um suplemento alimentar, constituído por uma ceia ligeira, aos clientes que o pretendam ou necessitem por questões de saúde.
- 4- A dieta alimentar é organizada pela ERPI, reservando-se a dieta terapêutica para os casos em que haja indicação clínica.
- 5- A alimentação será ajustada aos clientes que sofram de alergias alimentares, intolerância alimentar e a outras situações clínicas sempre que justificadas por declaração médica.

NORMA XVII

Alimentos e bebidas

- 1- Por razões de segurança e ou do foro médico, quer clientes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e autorização da direcção técnica da resposta, cumprindo com as restrições indicadas.
- 2- É interdita aos clientes ou suas visitas a introdução na ERPI de quaisquer bebidas alcoólicas.

NORMA XVIII

Visitas

- 1- As visitas deverão ser efectuadas dentro do horário estabelecido que se encontra afixado em local visível: das 10h00 às 11h30 e das 15h00 às 18h00 todos os dias da semana.
- 2- Se o familiar/responsável não poder cumprir este horário deverá contactar o Director Técnico e juntos chegar a um acordo que não prejudique ambos os lados.

NORMA XIX

Contacto com familiar ou pessoa responsável pelo cliente

- 1- Os familiares ou responsáveis pelo cliente, serão contactados quando se justificar: por motivos de inadaptação, por manifestação do cliente, por problemas de saúde, etc...
- 2- Se o idoso viver só e não tiver familiares ou alguém que se responsabilize por ele, e no caso de surgir qualquer complicação do foro da saúde (urgência médica, exames médicos, falecimento, etc...) a responsabilidade de proceder às medidas necessárias será assumida pelo Patronato.

NORMA XX

Regras gerais de funcionamento

- 1- Os clientes devem comunicar ao responsável de serviço sempre que pretendam ausentar-se do estabelecimento.
- 2- A passagem de serviço de turno deve ser feita, por escrito, em livro próprio- Livro de Ocorrências.
- 3- A prestação de serviços deve ser acordada por escrito entre o Patronato de Nossa Senhora de Fátima e o cliente/família.

NORMA XXI

Acompanhamento dos clientes ao exterior

O acompanhamento ao exterior tem como objectivo promover a qualidade de vida dos clientes da ERPI, assim como apoiá-los na satisfação das suas necessidades. Este serviço será prestado, quando necessário e/ou estabelecido no Plano Individual.

- 1- Cabe ao director técnico organizar e planificar os serviços, de forma a assegurar a concretização de todos os serviços constantes no Plano Individual.
- 2- As regras adoptadas para este serviço encontram-se definidas em documentos internos.

NORMA XXII
Aquisição de bens e serviços

- 1- A aquisição de bens e serviços tem como finalidade apoiar as necessidades do cliente e promover a sua qualidade de vida. Este serviço será prestado em caso de necessidade e quando solicitado pelo cliente, constando o mesmo no Plano Individual.
- 2- Cabe ao director técnico organizar e planificar os serviços, de maneira a assegurar a concretização dos mesmos.
- 3- Em princípio cabe aos familiares/responsáveis adquirir quaisquer bens ou serviços aos clientes da ERPI. Na falta destes, o Patronato assume este serviço.
- 4- A ERPI só poderá gerir dinheiro dos seus clientes quando for um desejo deles ou da família. Em quaisquer dos casos será elaborado documento em que o cliente/familiar autorize a ERPI a gerir o dinheiro.
- 5- Neste ultimo caso será criada uma conta corrente com todas as transacções efectuadas. Sempre que o cliente/família desejar serão informados da situação dessa conta.

NORMA XXIII
Pagamento da Mensalidade

- 1- O pagamento da mensalidade é efectuado até o dia 15 de cada mês, no seguinte período: das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 19h00, nos serviços administrativos do Patronato.

NORMA XXIV
Comparticipação financeira

- 1- Para efeitos do cálculo da participação o agregado familiar da pessoa idosa em ERPI é constituído apenas pelo próprio cliente.
- 2- A participação mensal devida pelo cliente sob a forma de mensalidade corresponde a 75% do seu rendimento. Esta percentagem pode ser elevada até aos 90% dos rendimentos nas seguintes situações:
 - a) Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os actos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os actos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção.
 - b) Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significadamente o respectivo custo.
- 3- Quando, no momento da admissão, o cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tiver sido requerido, o Patronato pode aplicar a percentagem máxima referida no ponto anterior. Não havendo atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.
- 4- À participação familiar apurada no ponto 2, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares.

5- O cálculo do rendimento per capita do agregado é realizado de acordo com a seguinte fórmula: $RC = \frac{RAF/12-D}{N}$

Sendo: RC = Rendimento “per capita” mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = despesas mensais fixas

N = número de elementos do agregado familiar

- 6- Os rendimentos do agregado familiar a considerar são: pensões; prestações sociais; prediais; capitais; outras fontes de rendimento.
- 7- Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas: o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido e despesas de saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 8- A somatória das despesas fixas não pode ser superior ao RMMG, pelo que nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado para cálculo o valor real da despesa.
- 9- No caso do cliente se ausentar por um período que não exceda os 15 dias, pagará a mensalidade na totalidade se a ausência for superior a 15 dias, terá um desconto de 10% na mensalidade, pagando por isso 90% do valor estipulado.
- 10- Os clientes estão obrigados a prestar anualmente informações sobre a sua situação patrimonial/rendimentos, mediante apresentação de declaração de IRS, nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente.
- 11- O processamento das mensalidades é da responsabilidade dos serviços administrativos.
- 12- O não pagamento da mensalidade sem justificação plausível e devidamente comunicada aos serviços pode implicar a suspensão dos serviços contratados, até à regularização das mensalidades.
- 13- A ERPI não tem montante máximo de comparticipação familiar.

NORMA XXV

Revisão da comparticipação financeira

- 1- A revisão da comparticipação financeira deve ser efectuada no início do ano civil.
- 2- Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do cliente, a mensalidade será ajustada em conformidade.
- 3- O cliente ou pessoa próxima tem o dever de informar a instituição de qualquer alteração aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respectiva mensalidade.
- 4- As alterações na mensalidade devem ser comunicadas ao cliente/familiar com uma antecedência de 15 dias dando lugar a uma adenda ao contrato.

NORMA XXVI
Quadro de Pessoal

O Quadro de Pessoal do Estrutura residencial para idosos Patronato de Nossa Senhora de Fátima encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor (Contrato Colectivo de Trabalho) e organigrama da instituição. As principais funções da ERPI encontram-se descritas em documento interno.

NORMA XXVII
Direcção Técnica

- 1- A Direcção Técnica desta estrutura compete a um técnico, nos termos do disposto no artigo 11º da Portaria 67/2012, de 21 de março.
- 2- A identificação da Direcção Técnica encontra-se afixada em local visível à entrada da ERPI.

CAPITULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVIII

- 1- O Patronato tem o dever de garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição.
- 2- Serem tratados com respeito e dignidade os dirigentes e funcionários.
- 3- Ver respeitado o seu património.
- 4- Receber atempadamente mensalidade acordada.
- 5- Definir critérios que presidem a admissão dos clientes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio.
- 6- Estabelecer os princípios e regras referentes à fixação das comparticipações financeiras dos clientes ou das suas famílias, devidas pelas prestações de serviços ou utilização de equipamentos.
- 7- Organizar o processo individual de cada cliente ou candidato a cliente da Instituição.
- 8- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente/ou familiares no ato da admissão.
- 9- Assegurar a existência de recursos humanos adequados.
- 10- Assegurar o acesso ao Regulamento Interno da resposta social.
- 11- Garantir a confidencialidade dos dados dos clientes e familiares.

NORMA XXIX
Direitos e Deveres do Clientes

- 1- O cliente tem direito de usufruir de todas as vertentes que se situem no âmbito das actividades da ERPI.
- 2- Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
- 3- Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
- 4- Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.
- 5- Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
- 6- Apresentar reclamações sobre o serviço ao director técnico.
- 7- O cliente tem o dever de tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros.
- 8- Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer alteração no seu estado de saúde.
- 9- Proceder até ao dia 15 de cada mês ao pagamento da mensalidade.

NORMA XXX
Direitos e Deveres do Pessoal

- 1- Ser tratado com respeito pela entidade patronal e por todos os seus clientes.
- 2- Possuir condições de trabalho adequadas ao desempenho das suas funções.
- 3- Receber uma retribuição mensal justa e adequada ao seu trabalho.
- 4- Tratar com urbanidade e lealdade a instituição patronal, respeitando os seus superiores hierárquicos; pessoal com quem trabalha e os clientes da instituição.
- 5- Ser assíduo e realizar o seu trabalho com zelo, obedecendo às instruções dos seus superiores.
- 6- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho.
- 7- Frequentar acções de formação sempre que tais constituam uma mais-valia para o seu desempenho profissional.

NORMA XXXI
Contrato

- 1- Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e a entidade gestora da Estrutura residencial para idosos deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
- 2- Do contrato é entregue um exemplar ao residente e ou familiares e arquivado o outro no respectivo processo individual.

NORMA XXXII
Duração do contrato de prestação de serviços

O contrato de prestação de serviços será rescindido ou revogado caso se verifiquem as seguintes situações:

- 1- Por vontade do cliente ou familiar responsável.
- 2- Por inadaptação do cliente à ERPI.

- 3- Por mudança para outra resposta social da instituição.
 - 4- Por morte do cliente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o cliente se ausente do lar por período superior a 30 dias, seja qual o for o motivo determinante da ausência.
 - 5- Por falta do pagamento da mensalidade.
 - 6- Atingido que seja o prazo pelo qual foi estabelecido, no caso de acolhimento temporário.
 - 7- Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a actividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência.
 - 8- Sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras 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, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.
 - 9- O contrato pode ainda ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde:
 - a) Necessite de cuidados especiais;
 - b) Seja factor de perturbação do bem – estar dos restantes clientes da ERPI,ou qualquer outra situação de natureza análoga devidamente analisada e ponderada pela direcção. Neste caso será enviada uma carta registada com aviso de recepção ao cliente/familiar a informar a rescisão devidamente fundamentada.
- Nota: a decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento é da competência da direcção do Patronato de N^a Sr.^a de Fátima – Vilar, sob proposta da direcção técnica da ERPI, após previa audição do cliente e do respectivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros.

NORMA XXXIII

Resolução do contrato por parte do cliente

O cliente por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à direcção do Patronato, com antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XXXIV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente e Ausências

- 1- A interrupção da prestação de cuidados ao cliente por iniciativa do mesmo é válida pelas seguintes razões: questões de saúde; férias, acompanhamento de familiares ou outras.
- 2- Em qualquer tipo de ausência (férias, hospitalizações ou outras), o cliente ou familiar deverá comunicar á instituição com um mínimo de 15 dias, sempre que possível.
- 3- As ausências não justificadas superiores a 30 dias poderão implicar o cancelamento do contrato.

NORMA XXXV

Guarda e Conservação de Bens e Valores dos Clientes

- 1- Os bens e valores dos clientes ficarão a cargo/sob responsabilidade destes.
- 2- O Patronato de N^a Sr.^a de Fátima só se responsabiliza pelos objectos e valores que os clientes do lar entreguem à sua guarda.

- 3- No acto de entrega dos bens/valores do cliente será efectuado um registo escrito comprovativo da entrega assinado por ambas as partes, bem como a sua restituição.
- 4- No caso de o depósito ter por objecto qualquer quantia em dinheiro, o Patronato constituirá uma conta –corrente relativa a cada cliente e dará adequada expressão contabilista às operações de entrega ou de levantamento, total ou parcial, naquela realizadas, por forma a que seja a todo o momento possível identificar a regularidade dos movimentos de que aquele resulta.
- 5- Ressalvados os casos em que tenha sido nomeado representante legal para o cliente, o director técnico do lar assumir-se-á como gestor, 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.
- 6- A entrega e restituição de objectos ou valores depositados pelos clientes deve ser feita às horas normais de expediente.
- 7- Quando o levantamento de qualquer importância depositada se destinar ao pagamento de bens necessários ou serviços prestados ao cliente, deverão sempre que possível ser apensos à declaração de levantamento as facturas ou recibos correspondentes.
- 8- O director técnico do lar prestará contas e informará sobre a sua gestão, quando tal for solicitado pelo cliente, seu representante ou pela direcção da instituição.

NORMA XXXVI
Livro de Reclamações

O termos da legislação em vigor, o Estrutura residencial para idosos possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado.

CAPITULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVII
Alterações ao Regulamento

Tal como previsto no nº 3 do artigo 14º da Portaria de 67/2012 de 21 de Março, qualquer alteração ao Regulamento será comunicada ao ISS, I.P..

NORMA XXXVIII
Disposições complementares

- 1- Os clientes do lar não são cobertos por seguros de acidentes pessoais.
- 2- Em caso de falecimento do cliente a instituição entrará em contacto com o responsável pelo idoso, o qual deverá tomar as devidas medidas no que respeita à transladação do corpo e funeral. As despesas daí decorrentes também ficarão a cargo do responsável.
- 3- Em situações de emergência médica, a instituição entrará em contacto com as devidas entidades de emergência (112 ou bombeiros) para encaminhamento do cliente (para hospital ou outro) e informará os seus familiares/responsáveis. Estes, responsabilizam-se pelo acompanhamento do cliente. Caso, o cliente não tenha família ou outra pessoa responsável, este acompanhamento ficará a cargo do lar.

- 4- O acompanhamento a consultas, exames ou tratamentos médicos ficarão a cargo da família/responsável, que efectuará esse acompanhamento ou nomeará outra pessoa que o faça. Os encargos financeiros ou todos os decorrentes deste serviço ficarão a cargo da família/responsável. Caso o cliente não tenha família é a ERPI que assume o acompanhamento/encargo.
- 5- Qualquer tipo de incidente na ERPI que envolva situações de abuso ou negligência, será devidamente registado em Ficha de Ocorrências de Acidentes e comunicado à direcção do Patronato, que tomará as devidas providências junto dos organismos competentes.
- 6- A ERPI dispõe ainda de procedimento para tratamento de reclamações. As reclamações de carácter interno (por parte dos clientes ou família) serão devidamente analisadas pelo seu director técnico que tomará as providências necessárias para a gestão das mesmas. As reclamações poderão ou não ser alvo de resposta escrita por parte da instituição, sendo sempre registadas no processo de cada cliente.
- 7- Casos omissos neste regulamento serão apreciados pela direcção após ouvida a direcção técnica.

NORMA XXXIX
Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão suprimidas pela entidade proprietária do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XL
Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em 16 de Setembro de 2016

Pela Direcção