

# Regulamento Interno

Sant'Ana – Residência Sênior



## Índice

Capítulo I - Disposições Gerais .....	2
Capítulo II - Admissão .....	3
Capítulo III – Instalações, serviços e regras de funcionamento .....	6
Capítulo V – Dos Recursos Humanos.....	9
Capítulo IV – Direitos e Deveres.....	11
Capítulo VI - Serviços de Saúde .....	12
Capítulo VII - Voluntariado .....	13
Capítulo VIII - Do Contrato de Prestação de Serviços .....	15
Capítulo IX - Considerações finais .....	15

## Regulamento de Funcionamento Interno da Sant'Ana – Residência Sênior

### Capítulo I - Disposições Gerais

#### Artigo 1º

##### Natureza/Fins e Âmbito de Aplicação

1. A Sant'Ana – Residência Sênior, propriedade da sociedade IG – Residências Seniores, Lda., com o NIF/NIPC 516157710 é uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (doravante ERPI), na aceção do artigo 1º da Portaria 67/2012 de 21 de março, de natureza privada, destinada ao alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, prestação de serviços de acolhimento a pessoas idosas, fomentando o convívio e proporcionalmente a animação cultural e a ocupação dos tempos livres dos clientes, regendo-se pelo presente Regulamento Interno.
2. A Sant'Ana – Residência Sênior está sediada na Rua Alexandre Herculano, n.º 13, Oliveira do Hospital Concelho de Oliveira do Hospital e Distrito de Coimbra.
3. Sendo uma ERPI de carácter privado a Administração da Sant'Ana - Residência Sênior é fixa, sendo detentora de todo o poder de decisão e responsável pela alteração e aprovação do Regulamento Interno.

#### Artigo 2º

##### Legislação aplicável/Orientações Técnicas e Normativas

A Sant'Ana – Residência Sênior, estrutura prestadora de serviços, rege-se pela legislação em vigor, nomeadamente:

1. Portaria n.º 67/2012 de 21 de Março;
2. Decreto-Lei n.º 268/99, de 15 de Julho – Livro de reclamações;
3. Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março que se articula com o Decreto-Lei 99/2011 de 28 de Setembro e o Decreto-Lei 33/2014 de 04 de Março;
4. Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de Setembro, que se articula com o Decreto-Lei n.º 371/2007 de 06 de Novembro e a portaria 70/2008 de 23 de Janeiro.

#### Artigo 3º

##### Destinatários

1. A presente ERPI destina-se ao apoio e cuidado das pessoas idosas, podendo, em casos excepcionais e de conhecimento e consentimento da Administração e Direção Técnica, serem admitidos clientes com idades inferiores a 65 anos.
2. Serão admitidas quaisquer pessoas idosas, inválidas ou semi-inválidas, sem distinção de sexo, cor, raça ou religião, sendo a única condição a existência de vagas.

#### Artigo 4º

##### Objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Constituem objetivos da estrutura residencial, designadamente, os seguintes:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- d) Potenciar a integração social.

## Artigo 5º

### Objetivos 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 da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

## Capítulo II - Admissão

### Artigo 6º

#### Candidatura

A admissão pressupõe o cumprimento prévio das seguintes formalidades:

1. Pedido por escrito formulado à Administração, elaborado pelo cliente ou pela pessoa responsável pelo acompanhamento do cliente, Familiar ou Representante Legal.
2. Entrevista de acolhimento do cliente com a Direção Técnica.
3. Consulta de Avaliação Clínica de diagnóstico, a ser realizada pelo Médico da ERPI.
4. Visita guiada para conhecimento das instalações.
5. Preenchimento da Ficha de Inscrição.
6. Entrega dos documentos de identificação do cliente.
7. Entrega do relatório sobre a história e situação clínica atual do cliente, elaborado pelo seu médico assistente.
8. Definição da pessoa responsável pelo cliente, Familiar ou Representante Legal.
9. Leitura e entrega do Regulamento Interno.
10. Assinatura pelo cliente ou seu Familiar/Representante Legal da Declaração de Conhecimento do Regulamento Interno, do Termo de Responsabilidade e do Contrato de Prestação de Serviços.

### Artigo 7º

#### CrITÉrios de Admissão dos Clientes

1. Os critérios de admissão dos clientes são os seguintes:
  - a) Naturalidade ou residência na área geográfica da residência;
  - b) Isolamento social;
  - c) Desajustamento familiar, ausência de família ou ausência de apoio da família;
  - d) Pessoas em situação de dependência (quer por falta de autonomia física, psíquica ou intelectual, em que não podem praticar atos indispensáveis à satisfação das necessidades básicas da vida quotidiana, sem apoio sistemático de outrem);
  - e) Idoso cujo cônjuge seja residente na ERPI;
  - f) Não ter idade inferior a 65 anos, salvo nos casos excecionais a considerar individualmente.
2. A prioridade de cada situação será encontrada pela congregação dos vários itens. Em caso de empate terá prioridade de admissão o idoso que tenha a inscrição válida mais antiga.
3. A Admissão do idoso é prioritária, sempre que este se encontre em situação de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

Artigo 8º

**Lista de Espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o candidato ficará na lista de espera.
2. No momento de existência de vaga, os candidatos inscritos na lista de espera serão reavaliados e reclassificados nos termos definidos no artigo anterior, sendo a mesma ocupada pelo primeiro classificado que aceite a admissão.
3. A decisão de admissão será comunicada por escrito ao candidato, familiar ou representante legal.

Artigo 9º

**Familiar/Parente/Pessoa Responsável pelo Acompanhamento do Cliente**

1. No ato do processo de admissão cada cliente identifica o Familiar ou Representante Legal responsável pelo seu Acompanhamento.
2. Se o representante pelo cliente se ausentar da sua residência habitual deverão deixar contacto ou indicar outras pessoas a contactar em caso de necessidade.
3. Fica o Familiar ou Representante Legal definido como a pessoa responsável pelo acompanhamento do cliente, bem como a pessoa a contactar em situações que justifiquem a sua presença.
4. Compromete-se o Familiar ou Representante Legal identificado pelo acompanhamento do cliente a cumprir os parâmetros legais definidos por este Regulamento Interno, aquando situação de incapacidade ou falecimento do cliente.

Artigo 10º

**Ato de Admissão**

1. A decisão de admissão dos clientes é da competência da Administração, com base nos pedidos de admissão completos existentes, complementados com relatórios técnicos baseados nos dados fornecidos e parecer do corpo clínico.
2. Para concretizar a admissão, devem ser atualizados os documentos entregues aquando da candidatura, caso os mesmos se encontrem desatualizados, para constituição do processo individual do cliente.
3. Será fornecido ao cliente/representante legal, uma listagem de peças de roupa e outros acessórios que deverão trazer no dia da sua admissão.
4. A admissão será sempre condicionada a um período experimental de 3 meses, para a integração do cliente no meio, quer para observação e estudo do seu comportamento e adaptação à vida na Residência.
5. No ato de admissão deverá ser efetuado o pagamento prévio da primeira mensalidade.

Artigo 11º

**Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

1. No ato da admissão, o cliente poderá fazer-se acompanhar de bens pessoais materiais e pertences que pretenda ter na sua posse, os quais serão guardados no cofre da ERPI.
2. A Direção Técnica, no ato da admissão, na presença do cliente, do Familiar ou Responsável Legal e outra pessoa colaboradora da ERPI realiza o registo em documento próprio, o qual é assinado pelos presentes, ficando com o cliente um duplicado comprovativo dos seus pertences, sendo os mesmos etiquetados com a identificação do cliente e guardados em cofre próprio da ERPI.

3. A Entidade Gestora não se responsabiliza pela danificação, dano ou roubo dos bens materiais e pessoais que permaneçam na sua posse do cliente e não constem do seu espólio registado e fechado no cofre;
4. Sempre que o cliente pretenda colocar ou retirar bens do seu espólio, o procedimento descrito no número 2 do presente artigo repete-se.
5. Sempre que o cliente pretenda aceder aos seus pertences terá que comunicar à Direção Técnica, o qual acompanha o mesmo e na presença de outro colaborador faz o registo da ocorrência, sendo o mesmo assinado pelos presentes. Deve constar do registo a data de abertura e encerramento do cofre.

#### Artigo 12º

##### **Processo do Cliente**

1. Será organizado um Processo Individual de cada cliente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:
  - a) Identificação do cliente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação do médico assistente;
  - d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
  - e) Identificação da situação social;
  - 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 atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
  - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
  - j) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

#### Artigo 13º

##### **Preçário**

1. O preçário dos serviços em vigor encontra-se afixado em local bem visível, com indicação detalhada do custo de serviços adicionais, assim como as mensalidades mínimas e máximas a praticar, sendo anexo ao presente regulamento.
2. Aquando o processo de admissão será definida o valor da mensalidade estipulada pela Administração, a qual será paga com uma periodicidade mensal.
3. As mensalidades variam consoante os graus de dependência dos clientes de acordo com os graus seguintes, a determinar pelos serviços de saúde:
  - a) Autónomo/Independente: não necessita de ajuda nas atividades de vida diária;
  - b) Semidependente: necessita de ajuda em algumas atividades de vida diária;
  - c) Totalmente Dependente: necessita de ajuda em quase todas ou todas as atividades de vida diária.
4. O pagamento da mensalidade ser efetuado até ao dia 8 de cada mês, sendo que o atraso da mesma, após uma semana, será acrescido em 5% da mensalidade.
5. Deve o pagamento da mensalidade ser efetuado por transferência bancária, débito direto em conta ou nos serviços administrativos, sendo posteriormente emitido o recibo de pagamento, o qual será entregue ao cliente ou ao seu Responsável Legal.

6. Aquando o ato de admissão deve o cliente proceder ao pagamento da mensalidade definida, proporcionalmente aos dias até ao final do mês.
7. Em caso de desistência do cliente aquando período experimental, não fica esta ERPI obrigada a restituir o pagamento da mensalidade.
8. Excluem-se da mensalidade os materiais de enfermagem e medicamentos, algaliações, soros, pensos, fraldas, fisioterapia de reabilitação, consultas médicas de urgência, aluguer de aparelhos hospitalares, transporte em ambulância, cabeleireiro, barbeiro, podologista e outros serviços especiais não previstos, que serão debitados em separado.
9. Os pagamentos das despesas definidas como extras pela ERPI serão cobradas no final do mês corrente.
10. O pagamento da mensalidade confere aos clientes a possibilidade de usufruir dos serviços descritos no artigo 17º.

#### Artigo 14º

##### **Alteração da Mensalidade**

1. A mensalidade é atualizada no início de cada ano civil e comunicado por escrito ao cliente e seu Responsável Legal.
2. Excepcionalmente, a mensalidade poderá ser aumentada para além do referido no número anterior, caso a situação e as necessidades do idoso o justifiquem, desde que devidamente fundamentado e comunicado por escrito com uma antecedência mínima de 30 dias.
3. Caso o cliente/familiar não esteja de acordo com a alteração da mensalidade, poderá rescindir o contrato de prestação de serviços sem necessidade de invocação de justa causa.

#### Artigo 15º

##### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. É admitida a interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente nos casos de ausência para férias, internamento hospitalar ou outras devidamente justificadas.
2. Quando ultrapassados os 20 dias consecutivos, haverá lugar a uma redução de 20% na mensalidade.

### **Capítulo III – Instalações, serviços e regras de funcionamento**

#### Artigo 16º

##### **Instalações**

As instalações são compostas por:

1. Zonas reservadas ao pessoal:
  - a) Receção;
  - b) Sala do vigilante;
  - c) Gabinete de direção e sala de reuniões;
  - d) Cozinha;
  - e) Lavandaria;
  - f) Armazéns;
  - g) Sala de pessoal;
  - h) Balneários;
  - i) Áreas de arrumos.

## 2. Zonas para uso dos clientes

- a) Quartos com casa de banho privativa;
- b) Refeitório;
- c) Salas de estar diversas;
- d) Espaços de convívio;
- e) Salas de atividades/lazer;
- f) Biblioteca;
- g) Espaço de internet;
- h) Ginásio, gabinete de fisioterapia e hidroterapia/jacuzzi;
- i) Gabinete Médico e de Enfermagem;
- j) Capela;
- k) Cabeleireiro/estética;
- l) Copa;
- m) Casas de banho gerais;
- n) Jardim.

### Artigo 17º

#### Serviços

#### 1. Alojamento dentro das seguintes tipologias:

- a) Quarto individual;
- b) Quarto duplo;
- c) Quarto de casal;
- d) Suite.

#### 2. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiros, será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivente no mesmo quarto, compartilhando-o com outro cliente, ou, no caso de não ser viável, a transferência para aposento apropriado à sua nova situação.

#### 3. Alimentação dentro dos seguintes princípios:

- a) São definidas como refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia;
- b) A dieta alimentar é adequada às necessidades dos residentes respeitando as prescrições médicas;
- c) No sentido de fornecer uma alimentação equilibrada, os familiares que queiram oferecer alimentos aos idosos, devem entregá-los às ajudantes de ação direta, que colocarão a respetiva identificação do cliente, para serem posteriormente distribuídos nos momentos considerados adequados;
- d) Caso os clientes pretendam convidar algum familiar outra pessoa deve comunicar à Direção Técnica com antecedência de 24h, sendo que as refeições dessas pessoas consideradas como extra, sendo o seu valor definido em tabela, não podendo a ementa ser alterada, salvo em casos excecionais;
- e) Sempre que possível as ementas serão realizadas com a colaboração dos clientes;
- f) A ementa semanal é afixada em local adequado;
- g) Poderão ser prestados o serviço de escolha da ementa mediante pagamento de valor acrescentado de acordo com tabela em vigor.

4. Cuidados de higiene pessoal:
  - a) Os Ajudantes de Ação Direta asseguram aos clientes os necessários cuidados de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e manutenção das suas capacidades;
  - b) A ERPI determinará a necessidade de utilização de fraldas ou outras ajudas consideradas necessárias e a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do cliente e à manutenção de cuidados de higiene;
  - c) É colocado à disposição dos clientes um serviço de cabeleireiro/barbeiro consoante as necessidades.
5. Tratamento de roupas:
  - a) Todas as roupas dos clientes são marcadas com uma etiqueta de identificação;
  - b) A limpeza e tratamento das roupas são feitos na lavandaria da ERPI, exceto limpezas especiais;
  - c) Caso os familiares desejem trazer ou levar roupas ou bens do cliente devem solicitar a presença do/a Encarregado/a Geral, que acrescentará ou dará baixa no inventário dos bens do cliente.
6. Higiene dos espaços;
7. Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
8. Cuidados de saúde, enfermagem e acompanhamento psicossocial;
9. Administração de fármacos quando prescritos;
10. A estrutura residencial pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços, visando a melhoria da qualidade de vida do residente.

#### Artigo 18º

##### **Atividades**

1. A ERPI promove atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas 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.
2. Estas atividades são planeadas pelo/a Diretor/a Técnico/a do Lar com colaboração do técnico responsável pela animação sociocultural da ERPI, tentando envolver os clientes, sempre que o seu estado de saúde o permita, e as suas famílias e amigos, sempre que possível, na sua organização.
3. Todas as Atividades Socioculturais e de Lazer são registadas em plano mensal, sendo o mesmo afixado em local público para consulta dos clientes e seu Responsáveis.
4. A ERPI deve ainda permitir:
  - a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
  - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do residente.
  - c) A assistência religiosa, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.

#### Artigo 19º

##### **Passeios e Deslocações**

1. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica.
2. Os passeios ou deslocações poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos cliente e/ou Familiar/Representante Legal.
3. Sempre que seja devida uma comparticipação, os passeios ou deslocações estarão sujeitos a regime de inscrição facultativa, sendo cobradas no final do mês corrente, podendo os familiares e amigos dos clientes participarem, sendo esta despesa suportada pelos mesmos.

4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores/as da ERPI.
5. Os clientes poderão ser contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região.

#### Artigo 20º

##### Horários

1. O horário de funcionamento da ERPI é de 24 horas por dia, todos os dias da semana.
2. Os horários das refeições são os seguintes:
  - a) Pequeno-almoço – 08:00 às 10:00
  - b) Almoço – 12:00 às 14:00
  - c) Lanche – 16:00 às 18:00
  - d) Jantar – 19h00 às 21h00
3. O horário das visitas é todos os dias da semana das 14:00 às 20:00, devendo as visitas procederem a sua visita de modo a não prejudicar o funcionamento da ERPI.

#### Artigo 21º

##### Saídas

1. Os clientes possuem liberdade de movimentação interna e externa, podendo ausentar-se da ERPI. Quando o Familiar/Responsável não desejar que o cliente se ausente sem o seu conhecimento ou prévia autorização deverá informar a Direção Técnica, justificando tal pretensão.
2. Compromete-se cada cliente e/ou Familiar/Representante Legal a comunicar os períodos de ausência e/ou saídas dos clientes da ERPI à Direção Técnica, sendo que os períodos de ausência de mais que um dia deverão ser comunicados com pelo menos 24 horas de antecedência e os de grande ausência (mais que uma semana), com antecedência de uma semana.
3. Nos períodos de ausência e/ou saídas dos clientes, a ERPI não assume qualquer responsabilidade sobre o estado de saúde ou qualquer outra situação na qual o cliente possa estar envolvido.
4. Nos períodos de ausência e/ou saídas dos clientes da ERPI, deve o mesmo proceder ao pagamento da mensalidade nos prazos estabelecidos.

## Capítulo V – Dos Recursos Humanos

#### Artigo 22º

##### Quadro pessoal

1. O quadro de pessoal adequado à capacidade do estabelecimento (70 residentes), e os rácios utentes/afetação de colaboradores deverá ser o seguinte:
  - a) 1 Diretor/a Técnico/a, a tempo inteiro;
  - b) 2 Animador/a Sociocultural, a tempo inteiro;
  - c) 2 Enfermeiro/a, a tempo inteiro;
  - d) 13 Ajudantes de Ação Direta, a tempo inteiro;
  - e) 1 Encarregado/a Geral, a tempo inteiro;
  - f) 1 Cozinheiro/a, a tempo inteiro;
  - g) 4 Ajudantes de Cozinha, a tempo inteiro;
  - h) 4 Empregados/as Auxiliares, a tempo inteiro.

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

Artigo 23º

**Direção Técnica**

1. O/A Diretor/a Técnico/a da ERPI deverá ter formação técnica e académica adequada na área das ciências sociais e humanas assumindo a direção do estabelecimento e devendo promover condições de autonomia e bem-estar, assim como promover a integração da pessoa idosa na comunidade.
2. Ao Diretor/a Técnico/a compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, e em especial:
  - a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
  - b) Promover reuniões com os residentes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;
  - c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
  - d) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos.
3. Por delegação da Administração poderão ser atribuídas ao/à Diretor/a Técnico/a outras responsabilidades no âmbito da gestão do estabelecimento.
4. O/A Diretor/a Técnico/a deve ser substituído nas suas ausências por um elemento indicado pela Administração.

Artigo 24º

**Encarregado/a Geral**

Compete ao/á Encarregado/a Geral:

1. Promover a integração de cada cliente na vida da ERPI, mediante a sensibilização para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no Regulamento Interno.
2. Coordenar e orientar a atividade dos trabalhadores sob a sua responsabilidade (Cozinha, Refeitório, Lavandaria, Portaria, Ação Direta).
3. Atuar em situações de urgência, relacionadas com os profissionais que estão sob a sua responsabilidade e/ou com os clientes.
4. Diligenciar no sentido da manutenção de equipamentos e de serviços.
5. Requisitar, receber, controlar e distribuir artigos de higiene e conforto.
6. Requisitar, receber, controlar e distribuir produtos/materiais necessários ao funcionamento de equipamentos e serviços.
7. Providenciar a aquisição dos géneros necessários à confeção das refeições requisitados pelo/a cozinheiro/a.
8. Registrar e comunicar superiormente todas e quaisquer questões que sejam colocadas pelos clientes, responsáveis, colaboradores e/ou outros, que não possam ser respondidas adequadamente no momento em que são formuladas.

Artigo 25º

**Do Pessoal Ajudante e Auxiliar**

Compete ao pessoal Ajudante e Auxiliar, nomeadamente:

1. Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes;
2. Distribuir as refeições aos clientes;
3. Responsabilizar-se pelo arranjo dos quartos;
4. Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes;
5. Proceder à lavagem e tratamento de roupas;
6. Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função.
7. Distribuir e arrumar as roupas dos clientes;
8. Acompanhar os clientes a consultas e/ou deslocações;
9. Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo/a Diretor/a Técnico/a ou pelo/a Encarregado/a Geral, com o devido enquadramento.

Artigo 26º

**Do Pessoal Administrativo**

Incumbe ao Pessoal Administrativo, nomeadamente:

1. Executar as funções de tesouraria, arquivo e secretaria;
2. Proceder ao levantamento das pensões dos clientes (sempre que necessário);
3. Receber as mensalidades dos clientes.

Artigo 27º

**Do Pessoal de Cozinha**

1. Incumbe ao/à Cozinheiro/a, nomeadamente:
  - a) Apoiar a preparação e confeccionar as seguintes refeições: Pequeno-almoço, Almoço, Lanche e Jantar;
  - b) Distribuir as refeições (por travessas ou marmitas);
  - c) Apoiar na limpeza da cozinha e anexos;
  - d) Apresentar superiormente a listagem de material indispensável ao funcionamento da cozinha;
  - e) Colaborar, quando solicitado/a na elaboração das ementas;
  - f) Requisitar os géneros necessários à boa confeção das refeições.
2. Incumbe ao/à Ajudante de Cozinheiro/a, nomeadamente:
  - a) Preparar as refeições em colaboração com o/a cozinheiro/a;
  - b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
  - c) Substituir o/a cozinheiro/a nas suas faltas e impedimentos.

**Capítulo IV – Direitos e Deveres**

Artigo 28º

**Direitos e Deveres dos Clientes**

1. São direitos dos clientes:
  - a) Ser tratados com respeito e dignidade;
  - b) Ser ouvidos e tomar parte nas decisões que lhes dizem diretamente respeito;
  - c) Participar na vida da ERPI;
  - d) Usufruir dos serviços e atividades discriminados nos artigos 17º e 18º do presente regulamento.

2. São deveres dos clientes:

- a) Cumprir as normas constantes deste Regulamento;
- b) Efetuar o pagamento da mensalidade até ao dia 8 de cada mês;
- c) Respeitar os horários das refeições, por forma a não prejudicar o funcionamento da ERPI;
- d) Evitar os conflitos de forma a contribuir para um saudável relacionamento entre os clientes e um bom ambiente geral da ERPI;
- e) Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;
- f) Por questões higiénicas e de saúde não é permitido aos clientes terem nos quartos produtos alimentares, salvo indicação médica.

Artigo 29º

**Direitos e Deveres da Entidade Gestora e dos Colaboradores**

1. São direitos da Entidade Gestora e de todos os colaboradores da ERPI:

- a) Ser tratados com respeito e dignidade pelos clientes e suas famílias, ou qualquer visitante;
- b) Ser ouvidos, tomar parte nas decisões que lhes dizem diretamente respeito;
- c) Participação na vida da ERPI.

2. São deveres da Entidade Gestora e de todos os colaboradores da ERPI:

- a) Assegurar o normal funcionamento da ERPI;
- b) Garantir a qualidade do serviço, o conforto necessário ao bem-estar do cliente.
- c) Proporcionar o acompanhamento adequado aos clientes, respeitá-los como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos, mas também os seus deveres;
- d) Desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da ERPI.
- e) Cumprir o regulamento interno.

3. Aos colaboradores em regime de avença são aplicáveis os direitos e deveres referidos no presente artigo.

**Capítulo VI - Serviços de Saúde**

Artigo 30º

**Natureza dos Serviços de Saúde**

Os serviços de saúde poderão ser garantidos por pessoal interno e/ou em regime de avença.

Artigo 31º

**Atribuições dos Serviços de Saúde**

Constituem atribuições do serviço de saúde:

- a) Promover e executar medidas de profilaxia a exercer nos clientes e pessoal;
- b) Verificar os regimes dietéticos seguidos no estabelecimento e promover a sua melhoria;
- c) Colaborar nos inquéritos de saúde, incluindo rastreios a realizar no estabelecimento;
- d) Promover programas de educação sanitária para os clientes e pessoal do estabelecimento, considerados importantes;
- e) Aplicar medidas de luta contra surtos epidémicos que possam ocorrer;
- f) Colaborar e promover medidas de realização dos clientes, com vista à qualidade de vida institucional.

Artigo 32º

**Médico/a**

Incumbe ao/à médico/a:

- a) Efetuar exames médicos aos Idosos/Grandes Dependentes, avaliar e acompanhá-los clinicamente, enquanto residentes na ERPI;
- b) Requisitar exames auxiliares de diagnóstico e encaminhar se necessário os doentes, quer para os Hospitais Centrais, quer para outros serviços de saúde apropriados à situação;
- c) Instituir terapêuticas e dietas adequadas ao caso clínico;
- d) Coordenar os serviços de saúde em colaboração com outros profissionais, nomeadamente enfermeiros, e todos os outros trabalhadores em serviço na ERPI;
- e) As funções inerentes à profissão Médica serão sempre norteadas pelo respeito pelas normas ético-profissionais provenientes dos organismos tutelares da profissão.

Artigo 33º

**Enfermeiro/a**

São funções do/a enfermeiro/a:

- a) Colaborar na organização e orientação dos serviços de saúde na área da enfermagem;
- b) Elaborar registos de enfermagem para cada cliente, mantendo este sempre atualizado;
- c) Promover a educação em saúde junto das funcionárias da ERPI;
- d) Orientar os colaboradores da ERPI na prestação de cuidados e sua avaliação, e reformular as intervenções, quando necessário;
- e) Preparar e administrar terapêuticas e efetuar tratamentos de acordo com a orientação médica e normas profissionais em vigor;
- f) Acompanhar as consultas e visitas médicas e colaborar com o médico em qualquer pequeno ato médico ou cirúrgico;
- g) Fazer cumprir dietas instituídas e sua correta administração aos clientes;
- h) Efetuar acompanhamento dos clientes segundo critérios clínicos e médicos e registar os atos considerados importantes;
- i) Registar os tratamentos, informações e ocorrências que ache pertinentes, devendo informar o médico de algum dado clínico mais urgente, assim como a Direção Técnica;
- j) Exercer a profissão respeitando as normas ético-profissionais.

## **Capítulo VII - Voluntariado**

Artigo 34º

**Do Voluntariado**

1. São voluntários, todas as pessoas que a título gracioso e num espírito de entrega se oferecem para prestar a sua colaboração nas diferentes tarefas da ERPI, dispondo-se a oferecer o seu tempo, habilidades e boa vontade para apoiar os colaboradores, visando o bem-estar dos clientes, devendo apenas oferecer o tempo que estão seguros de poder dar regular e continuamente.
2. Aspetos a serem tomados em consideração:
  - a) As características especiais da atividade a realizar;
  - b) A formação moral e humana do candidato;

- c) O sentido de responsabilidade;
  - d) A preocupação e interesse pelo próximo;
  - e) Boas condições físicas e psíquicas;
  - f) Disponibilidade de tempo.
3. Níveis de Intervenção:
- a) Apoio nas refeições;
  - b) Leitura de jornais e revistas;
  - c) Convívio/animação;
  - d) Acompanhamento dos clientes em passeios, ou visitas programadas ou não;
  - e) Trabalhos de artesanato.

#### Artigo 35º

#### **Direitos do Voluntário**

São direitos do voluntário:

- a) Os grupos de voluntários podem propor à Direção Técnica a organização de festas ou encontros para os clientes;
- b) Circular pelo estabelecimento, como os colaboradores que ali exercem a sua atividade, não entrando nos quartos sem aviso prévio e sempre que a porta se mantiver fechada;
- c) Apresentar sugestões e críticas construtivas, que conduzam à melhoria e humanização do trabalho no estabelecimento;
- d) Considerando a confidencialidade do seu trabalho, tem o direito a ser informado de alguns dos problemas e ocorrências com os clientes;
- e) Tem direito ao respeito de todos os profissionais ao serviço do estabelecimento, dos clientes, e da hierarquia do mesmo.

#### Artigo 36º

#### **Deveres do Voluntário**

São deveres do voluntário:

- a) O Voluntariado complementa a ação do estabelecimento, não se podendo sobrepor, nem substituir os profissionais que nele trabalham;
- b) Seguir as instruções da Administração;
- c) Sempre que se encontre em serviço, deve usar a sua identidade ou distintivo;
- d) Não demonstrar preferência afetiva para com os clientes, diferenciando-os;
- e) Deverá transmitir confiança e força, ajudando o cliente nos seus momentos mais dolorosos, e ouvindo-os nos seus desabafos;
- f) Manter a confidencialidade de todo o serviço;
- g) Dar conhecimento de qualquer incidente, ainda que pequeno, ocorrido durante o seu serviço;
- h) Cada grupo de voluntários deverá reunir mensalmente, pondo em comum diversos aspetos do seu trabalho;
- i) Apresentar anualmente à Direção Técnica, um relatório da sua atividade.

## Capítulo VIII - Do Contrato de Prestação de Serviços

### Artigo 37º

#### Contrato

Nos termos da legislação em vigor, na data de admissão será celebrado um contrato escrito de Prestação de Serviços entre entidade proprietária da Sant'Ana – Residência Sênior e o candidato.

### Artigo 38º

#### Duração e caducidade

O contrato terá a duração prevista no seu clausulado.

### Artigo 39º

#### Cessação do Contrato

1. O contrato de prestação de serviços pode cessar:
  - a) Por caducidade desde que denunciado, por escrito, por qualquer uma das partes com a antecedência mínima de 30 dias do seu prazo inicial ou renovações;
  - b) Por morte do cliente;
  - c) Por mútuo acordo dos outorgantes, o qual deverá revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produzirá efeitos, bem como os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.
2. O contrato pode ainda ser denunciado a todo o tempo por livre iniciativa de qualquer um dos contratantes, mediante comunicação escrita à contraparte, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data em que se pretende a produção de efeitos.
3. A denúncia do contrato por iniciativa do cliente implica o vencimento imediato de todos os créditos relativos a despesas efetuadas pelo cliente e da sua responsabilidade, os quais deverão ser integralmente pagos até à data da sua saída
4. Em caso de incumprimento do aviso prévio previsto no número 2, por parte da ERPI ou o motivo da rescisão seja atribuído exclusivamente a esta, fica a mesma obrigada a pagar, no prazo de 30 dias, a título de indemnização compensatória, 50% (cinquenta por cento) do valor total correspondente ao número de meses em falta para o término do contrato

## Capítulo IX - Considerações finais

### Artigo 40º

#### Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Administração deverá 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.

### Artigo 41º

#### Disposições Finais

1. É proibida a exigência ou aceitação, por parte de qualquer colaborador da ERPI, de qualquer forma de contributos ou participações do cliente e/ou seus Familiares não expressamente prevista em

Regulamento Interno. A infração desta norma é passível de procedimento disciplinar, e eventual despedimento.

2. A ERPI compromete-se a ter um registo atualizado dos valores e bens patrimoniais, confiados voluntariamente à sua guarda, pelo cliente ou a pedido da família, não se responsabilizando por dinheiro, objetos ou outros artigos de valor que não lhe sejam confiados.
3. A ERPI compromete-se a registar em documento próprio, qualquer donativo ou comparticipação que lhe seja feita a este título.
4. No caso de falecimento de qualquer cliente, o Familiar/Representante Legal do cliente é o único responsável perante a ERPI, por todos os trâmites legais relacionados com o funeral, incluindo a contratação da Agência Funerária.
5. No caso de falecimento de um cliente a ERPI contacta o Familiar/ Representante Legal, sendo todos os procedimentos necessários da responsabilidade dos familiares. Se o falecimento ocorrer entre as 24:00 e as 8:00, o responsável será contactado a partir das 8:00, exceto se fizer solicitação prévia que autorize o contacto durante a noite.
6. No caso de falecimento ou saída do cliente, os familiares têm um mês para vir recolher as roupas e objetos pertencentes ao idoso. Findo esse período a ERPI considerará que não estão interessados e ficarão para a ERPI.
7. Para qualquer esclarecimento de dúvidas deverão contactar a Direção Técnica.
8. A Sant'Ana – Residência Sênior possui um Livro de Reclamações de acordo com a legislação em vigor.
9. O presente Regulamento entra em vigor no dia imediato à aprovação.

#### Artigo 42º

#### **Integração de Lacunas**

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

O presente regulamento é aprovado e entra em vigor à data 1 de Fevereiro de 2021.