

**Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor,
ASSPS**



REGULAMENTO INTERNO



Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 510519199

Av.ª. do Colégio n.º 4, 7400-221 Ponte de Sor

Telefone: 242 206 195

E-mail: asspsor01@sapo.pt



ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	5
NORMA I - ÂMBITO, DENOMINAÇÃO E LOCALIZAÇÃO.....	5
NORMA II - ACESSO À INFORMAÇÃO.....	5
NORMA III - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL ORIENTAÇÕES TÉCNICAS E NORMATIVAS	6
NORMA IV - OBJETIVOS DO REGULAMENTO	6
NORMA V - COORDENAÇÃO E ORIENTAÇÃO	7
NORMA VI - SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	7
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS RESIDENTES	9
NORMA VII - CONDIÇÕES GERAIS DE ADMISSÃO	9
NORMA VIII – INSCRIÇÃO.....	9
NORMA IX – LISTA DE ESPERA	9
NORMA X - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE	10
NORMA XI – ADMISSÃO DE CANDIDATOS	10
NORMA XII - RECEÇÃO DE RESIDENTES	11
NORMA XIII - PROCESSO INDIVIDUAL DO RESIDENTE	11
NORMA XIV - DOCUMENTOS NORMATIVOS	12
NORMA XV - PLANO DE ATIVIDADES	12
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	13
NORMA XVI - INSTALAÇÕES E SERVIÇOS	13
NORMA XVII - ÁREAS FUNCIONAIS	13
NORMA XVIII - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	14
NORMA XIX - ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS.....	14
NORMA XX - ENTRADA E SAÍDA DE RESIDENTES	15
NORMA XXI – ATIVIDADES/ PARCERIAS.....	15
NORMA XXII - PAGAMENTO DE MENSALIDADE	15
NORMA XXIII – REFEIÇÕES	16
NORMA XXIV - QUADRO DE PESSOAL.....	17
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES	18
NORMA XXV - DIREITOS DOS RESIDENTES.....	18
NORMA XXVI - DEVERES DOS RESIDENTES	18
NORMA XXVII - DIREITOS DOS FAMILIARES	19
NORMA XXVIII - DEVERES DOS FAMILIARES	19
NORMA XXIX - DEVERES DOS COLABORADORES.....	19
NORMA XXX - DIREITOS DA INSTITUIÇÃO.....	20
NORMA XXXI - DEVERES DA INSTITUIÇÃO	21

NORMA XXXII - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS RESIDENTES	21
NORMA XXXIII - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO RESIDENTE	21
NORMA XXXIV – CONTRATO	22
NORMA XXXV - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	22
NORMA XXXVI - LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	23
NORMA XXXVII - GESTÃO DE MAUS-TRATOS E NEGLIGÊNCIA	23
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	25
NORMA XXXVIII - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO.....	25
NORMA XXXIX - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	25
NORMA XL - FORO COMPETENTE	25
NORMA XLI - APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR.....	25

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I - ÂMBITO, DENOMINAÇÃO E LOCALIZAÇÃO

1. O presente regulamento destina-se a definir as regras e os princípios específicos de funcionamento da resposta social, designada Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS.
2. A Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, IPSS, Instituição Particular de Solidariedade Social cujos estatutos se encontram registados no livro n.º 14 das Associações de Solidariedade Social, sob o nº 34/13 e fls. 65 verso., com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Portalegre em 01/09/2013.
3. A “Casa dos Avós” é uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas com estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização permanente onde se desenvolvem atividades de apoio social e ocupacionais, cuidados de enfermagem e reabilitação física. Tem as suas instalações na Avenida do Colégio, n.º 4, 7400-221 Ponte de Sor e rege-se pelas normas seguintes.

NORMA II - ACESSO À INFORMAÇÃO

1. O local de informação geral sobre os serviços e apoios garantidos pela Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas - “Casa dos Avós” é na receção com o horário das 9:00 às 19:00 horas, de segunda a sábado. Aos domingos das 14h30 às 19h.
2. É garantida a afixação, em local visível e fácil acesso, dos seguintes elementos:
 - a) Licenciamento de funcionamento – Alvará ou autorização provisória de funcionamento;
 - b) Mapa de Pessoal e respetivos horários;
 - c) Identificação da Direção Técnica e organigrama dos serviços;
 - d) Horário de funcionamento das atividades e serviços;
 - e) Regulamento Interno;

- f) Mapa semanal das ementas;
- g) Plano de atividades de animação social, cultural e recreativa;
- h) Publicitação dos apoios financeiros recebidos;
- i) Referência à existência de livro de reclamações.

NORMA III - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL ORIENTAÇÕES TÉCNICAS E NORMATIVAS

Os princípios legislativos pelos quais se regem as respostas sociais de a “Casa dos Avós” são:

1. Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo decreto-lei n.º 119/83, de 25/02, com as diversas alterações em especial a versão republicada pelo decreto-lei n.º 172-A/2014, de 14/11;
2. Portaria n.º 67/2012, de 21/03;
3. Portaria n.º 196- A/2015, de 1/07, com as alterações que lhe foram introduzidas pela portaria n.º 296/2016, de 28/11;
4. Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14/03, com as alterações que lhe foram introduzidas pelos decretos-leis n.ºs 99/2011, de 28/09, 33/2014, de 4/03.
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA IV - OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos e deveres dos residentes, nomeadamente da sua dignidade e intimidade da vida privada e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da “Casa dos Avós”;
3. Promover a participação ativa dos residentes e dos seus familiares ao nível das atividades sociais e culturais promovidas pela Instituição.

NORMA V - COORDENAÇÃO E ORIENTAÇÃO

1. A Direção Técnica da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor – “Casa dos Avós” compreende todos os poderes próprios e delegados pela Direção;
2. A Direção Técnica deve promover condições de autonomia e bem-estar, assim como proporcionar a inclusão e inserção da pessoa idosa;
3. A Direção Técnica é coadjuvada nas suas funções por outros Técnicos e Auxiliares, sendo substituída nas suas ausências e impedimentos pelo Encarregado de Serviços Gerais, ou por quem a represente, previamente designado para o efeito pela Direção;

NORMA VI - SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. A resposta social Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas tem como objetivos:
 - a. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial da pessoa idosa;
 - 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.
2. Para o que assegura a prestação dos seguintes cuidados:
 - a. Alojamento;
 - b. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as recomendações médicas. Consiste nas seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
 - c. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - d. Tratamento de roupa pessoal;
 - e. Higiene e manutenção de espaços;
 - f. Vigilância 24 horas por dia;
 - g. Acompanhamento médico, cuidados de enfermagem e fisioterapia;
 - h. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre residentes e para estimulação e manutenção das suas capacidades física e psíquicas;
 - i. Apoio no desempenho das atividades da vida diária.

3. A instituição Casa dos Avós garante:
 - a. Transporte e acompanhamento dos residentes ao Hospital e Centros de Saúde bem como a consultas e exames auxiliares de diagnóstico e fisioterapia, sempre que solicitadas pelo residente ou seus familiares e mediante pagamento do serviço.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS RESIDENTES

NORMA VII - CONDIÇÕES GERAIS DE ADMISSÃO

São condições de admissão desta Instituição:

1. O candidato deverá direta ou indiretamente manifestar vontade em ser admitido, ter idade igual ou superior a 65 anos e demonstrar que não pode permanecer no seu domicílio habitual;
2. Não sofrer de doenças que obrigatoriamente tenham que ter acompanhamento permanente e especializado ou outra que a instituição não consiga de forma competente proporcionar bem-estar ao interessado;
3. O candidato deve encontrar-se nas seguintes condições:
 - a. De carência económico-social comprovada;
 - b. Com desajustamento familiar grave;
 - c. Impossibilidade da família lhe prestar os cuidados básicos,
 - d. Risco Social.
4. No caso, de ser uma pessoa com idade inferior a 65 anos a candidatura poderá ser aceite se reunir algumas das alíneas do ponto 3.

NORMA VIII – INSCRIÇÃO

- 1) Para efeitos de inscrição, o candidato deverá inscrever-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do candidato;
 - b) Última declaração do IRS.
- 2) O período de inscrição decorre no seguinte horário:
 - a) De 2.ª a 6.ª feira das 9.00H às 13.00H e das 14.00H às 18.00H no setor administrativo;
- 3) Os serviços deverão contactar o potencial interessado pelo menos uma vez por ano.

NORMA IX – LISTA DE ESPERA

- 1) Recebida a candidatura a mesma é analisada, numerada e arquivada pela Direção Técnica;
- 2) A Diretora Técnica atualiza a lista de espera quando:
 - a) o candidato ou família informa, de forma expressa, que não está interessado na manutenção da inscrição;

- b) Ocorra óbito do candidato.

NORMA X - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE

- 1) São critérios de prioridade na seleção dos residentes:
 - a) Ser natural e/ou residir:
 - i) Na União de Freguesias de Ponte de Sor, Tramaga e Vale de Açor e freguesia de Longomel;
 - ii) Nas restantes freguesias do Concelho;
 - iii) Nos Concelhos limítrofes.
- 2) Serão igualmente critérios de prioridade as condições sociais em que os potenciais candidatos se encontrem:
 - a) Possuir situação económica – financeira, comprovadamente precária;
 - b) Ser reconhecida situação de isolamento social;
 - c) Apresentar desajustamento familiar grave;
 - d) Ausência, abandono ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários.

NORMA XI – ADMISSÃO DE CANDIDATOS

- 1) A admissão do candidato é precedida de análise da lista de espera pela direção técnica que proporá à Direção o candidato a admitir.
- 2) A decisão da admissão é da competência da Direção com base no referido no número anterior.
- 3) Da decisão de admissão será dado conhecimento ao candidato ou seu representante.
- 4) No prazo limite de cinco dias úteis deverá ser entregue junto da Direção Técnica os seguintes documentos:
 - i) Cartão de Contribuinte;
 - ii) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - iii) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistemas;
 - iv) Declaração médica comprovativa da situação clínica e respetiva terapêutica administrada;

- v) Declaração anual de pensões;
- vi) Declaração de IRS atualizada;
- vii) Atestado de residência emitido pela União de Freguesias de Ponte de Sor, Tramaga e Vale de Açor e Freguesia de Longomel;
- viii) Declaração de IRS de familiares diretos;
- ix) Vestuário a ser utilizado pelo residente na instituição e demais pertences devidamente identificados e conforme informação prestada pela diretora técnica.

NORMA XII - RECEÇÃO DE RESIDENTES

- 1) O processo de receção do residente é acompanhado pela Direção Técnica:
 - a) Apresentar as instalações, colaboradores e residentes;
 - b) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
 - c) Promover o registo dos pertences ficando o documento original no processo individual e dada cópia ao residente e/ou representante.
 - d) Prestar esclarecimentos e avaliar o comportamento do residente;
 - e) Evidenciar a importância da participação da família nas atividades desenvolvidas;
 - f) Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
 - g) Realizar avaliação diagnóstica.

NORMA XIII - PROCESSO INDIVIDUAL DO RESIDENTE

- 1) É organizado Processo Individual do Residente, do qual consta:
 - a) Processo Administrativo e Social:**
 - i) Ficha de Inscrição do Residente e documentos anexos, como disposto na Norma XI, do presente regulamento;
 - ii) Documento da Proposta de Admissão;
 - iii) Exemplar do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços;
 - iv) Folha de cálculo da comparticipação;
 - v) Cópia do documento de Identificação de representante(s) no Contrato quando necessário;

- vi) Autorizações para recolha e utilização de dados;
 - vii) Registo de Pertences;
 - viii) Autorização de Saída;
 - ix) Registo de Ocorrências;
 - x) Programa de Acolhimento;
 - xi) Registos sociais;
 - xii) Plano Individual de Cuidados;
 - xiii) Avaliação Diagnóstica.
- b) Processo Clínico:**
- i) Ficha clínica do residente onde consta a identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, e demais informação médica;
 - ii) Arquivado no gabinete médico em pasta própria.
- 2) O Processo Individual é de acesso restrito e arquivado em local próprio;

NORMA XIV - DOCUMENTOS NORMATIVOS

A Direção Técnica elabora:

- a. Plano de Atividades conforme entendimento dos diversos serviços e aprovado em reunião de direção;
- b. O Plano de Atividades será submetido a discussão e aprovação em Assembleia Geral;
- c. Relatório de Atividades e Contas de Gerência aprovado pela Direção e submetido a discussão e aprovação em Assembleia Geral.

NORMA XV - PLANO DE ATIVIDADES

1. As atividades são adaptadas à realidade sociocultural, promovendo a estimulação física, cognitiva e sensorial do residente e garantir o respeito pela dignidade da pessoa humana.
2. O plano anual de atividades poderá sofrer alterações se necessário.
3. O Plano é afixado em local próprio.

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVI - INSTALAÇÕES E SERVIÇOS

1. As instalações da Estrutura são compostas por:
 - a) Quartos duplos e individuais;
 - b) Copas;
 - c) Salas de refeições;
 - d) Consultório médico e de cuidados de enfermagem;
 - e) Salas de estar;
 - f) Salão de jogos; e
 - g) Espaço de Culto;
 - h) Sala Polivalente (Animação);
 - i) Sala de Cuidados de Imagem;
 - j) Espaço de Armazenamento;
 - k) Armazém de congelação e refrigeração;
 - l) Espaços exteriores.

NORMA XVII - ÁREAS FUNCIONAIS

A “Casa dos Avós” dispõe das seguintes áreas funcionais:

- 1) Área da Direção;
- 2) Gabinete de Atendimento;
- 3) Gabinete do Setor Administrativo;
- 4) Gabinete do Setor de Animação Sociocultural;
- 5) Instalações Sanitárias;
- 6) Vestiário/Zona de Descanso;
- 7) Área de Convívio e Atividades;
- 8) Sala de Estar 1;
- 9) Sala de Estar 2;
- 10) Sala de Estar 3;
- 11) Sala de Estar 4;
- 12) Instalações Sanitárias M;
- 13) Instalações Sanitárias F;

- 14) Instalações Sanitárias Def. M;
- 15) Instalações Sanitárias Def. F;
- 16) Área de Refeições;
- 17) Área de Refeições 1;
- 18) Área de Refeições 2;
- 19) Área de Refeições 3;
- 20) Instalações Sanitárias Def. M;
- 21) Instalações Sanitárias Def. F;
- 22) Área de Serviços;
- 23) Despensa do Dia;
- 24) Armazém de Produtos Químicos;
- 25) Área de Quartos - com quatro Alas:

Cada ala é constituída por:

- a) 10 quartos;
- b) 10 Instalações Sanitárias;
- c) 1 copa;
- d) 1 espaço de arrumos

NORMA XVIII - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas “Casa dos Avós” funciona todos os dias, durante todo o ano e de forma ininterrupta.

NORMA XIX - ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS

1. As visitas podem ser realizadas todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana nos seguintes períodos:
Tarde – 14:30H às 18:30H
2. Se por algum motivo os familiares ou alguém com interesse legítimo na visita, não tiver possibilidade de o fazer nestes períodos deverá solicitar autorização à Direção Técnica para a realizar noutros horários.
3. A visita é realizada preferencialmente nos espaços comuns;

NORMA XX - ENTRADA E SAÍDA DE RESIDENTES

Os residentes terão a faculdade de se ausentar da Instituição durante o dia, de acordo com o funcionamento da Estrutura Residencial e respeitando o seguinte:

- a. Os residentes sem ou diminuída orientação no espaço e no tempo só estão autorizados a ausentarem-se na companhia dum representante ou por colaborador;
- b. Os restantes residentes poderão ausentar-se por período indeterminado de tempo, estando obrigados a dar conhecimento à Direção Técnica;
- c. O regresso à instituição deverá acontecer até às 20h.

NORMA XXI – ATIVIDADES/ PARCERIAS

1. Nas áreas contíguas poderão ser promovidas atividades:
 - a) Por iniciativa dos residentes;
 - b) Por iniciativa dos colaboradores e inerentes ao Plano de Atividades;
 - c) Por colaboração com entidades exteriores.

NORMA XXII - PAGAMENTO DE MENSALIDADE

1. A mensalidade do residente será o valor pago por este pela utilização dos serviços disponibilizados pela instituição – Casa dos Avós;
2. O valor da mensalidade corresponde a 90% da pensão obtido pela seguinte fórmula:

$$RC = R/12 - D$$

RC – Rendimento *per capita* anual

R – Rendimento Bruto (rendimento mensal X 14)

D – Despesas fixas

3. Pode o valor da mensalidade obtido na alínea anterior, ser corrigido com outros rendimentos tidos pelo residente e/ ou participação familiar;
4. A mensalidade após análise pela direção técnica será proposta à direção e aprovada por esta em reunião;
5. A mensalidade é atualizada anualmente e/ou sempre que haja alterações no valor do rendimento que obriguem a tal;

6. A mensalidade e outras despesas terão de ser pagas até ao dia 15 de cada mês;
7. Se a admissão acontecer na primeira quinzena do mês o residente pagará a totalidade da mensalidade fixada;
8. Se a admissão acontecer na segunda quinzena o residente pagará metade da mensalidade fixada;
9. No caso de falecimento ocorrido até ao dia quinze de cada mês o residente é devedor de apenas metade da mensalidade;
10. No caso de falecimento ocorrido depois do dia quinze o residente é devedor da totalidade da mensalidade;
11. As mensalidades serão atualizadas anualmente de acordo com a pensão auferida e outros rendimentos;
12. As mensalidades poderão sofrer alterações durante o ano civil considerando razões substantivas;
13. Os residentes que se ausentem por um período de quinze ou mais dias, não interpolados, desde que seja por situação de saúde ou férias devidamente anunciada e com a concordância da Direção o pagamento da mensalidade sofre uma redução de 25%, salvo situações de exceção deferidas pela Direção;
14. O pagamento da mensalidade devida, se efetuado para além do prazo estabelecido, será acrescido de juros de mora, à taxa legal, desde o termo do prazo estabelecido e o efetivo pagamento;
15. O não pagamento da mensalidade e demais dívidas pelo período máximo de três meses leva à imediata resolução do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços;
16. O residente após o término do prazo fixado no número anterior está obrigado a ausentar-se da instituição, perdendo todos os direitos que lhe foram dados pelo contrato celebrado entre as partes.

NORMA XXIII – REFEIÇÕES

1. As refeições na Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas – Casa dos Avós são servidas nas salas de refeições, de acordo com o horário fixado:
 - a) Pequeno-almoço – 8:30H
 - b) Almoço – 12:00H
 - c) Lanche – 15:30H
 - d) Jantar – 19:00H

- e) Ceia – 22:00H
2. Excecionalmente as refeições poderão ter alterações ao nível do local e hora.
 3. A ementa semanal está afixada na sala de refeições e no quadro de informações.
 4. As dietas poderão sofrer alteração mediante indicação médica.
 5. Por razões de segurança ou do foro médico, quer os residentes quer as suas visitas não devem trazer quaisquer alimentos do exterior sem conhecimento e consentimento expresso da Direção Técnica.
 6. Não é permitido aos residentes da “Casa dos Avós” conservarem alimentos perecíveis nos seus quartos.

NORMA XXIV - QUADRO DE PESSOAL

1. Para assegurar o seu normal funcionamento a Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS, dispõe de um quadro de pessoal adequado com as necessidades verificáveis.
2. O quadro de pessoal deste serviço encontra-se afixado em lugar visível, formação e conteúdo funcional, definido conforme legislação em vigor.
3. A Associação é dotada de um corpo técnico de prestação permanente de cuidados de saúde ao residente.
4. Em situações de urgência ou que o quadro clínico o determine o residente será acompanhado por colaborador da associação até que o familiar assegure o seu acompanhamento.
5. Em situações particulares, o residente poderá exclusivamente ser acompanhado ao serviço de urgência ou consulta médica por colaborador da instituição.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

NORMA XXV - DIREITOS DOS RESIDENTES

Aquando a admissão do residente este tem direito:

- a) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais;
- b) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- c) Ser respeitado na sua individualidade e privacidade;
- d) Participar em todas as atividades de lar de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) Receber visitas;
- f) Fazer-se acompanhar de bens pessoais desde que comunicados à Direção Técnica;
- g) Participar nas atividades propostas e aprovadas pela Direção da Instituição;
- h) A conhecer a ementa semanal previamente estabelecida, afixadas em local próprio;
- i) Apresentar reclamações sobre o serviço, à Direção Técnica.

NORMA XXVI - DEVERES DOS RESIDENTES

O residente está obrigado a:

- a) Tratar com respeito os congéneres, colaboradores e dirigentes da Instituição;
- b) Nenhum residente tem o direito de repreender ou ter comportamento incorreto para com os colaboradores da Instituição sob qualquer pretexto, devendo tal ser comunicado à Direção Técnica;
- c) Observar o cumprimento das normas expressas neste regulamento interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- d) Zelar pelo azeio e conservação das instalações da “Casa dos Avós” e do equipamento existente, podendo ser responsabilizado senão o promover;
- e) Quando autónomo a apresentar-se devidamente limpo e arranjado;
- f) Respeitar os horários das refeições;
- g) Comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Estrutura Residencial;

- h) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender sair temporária ou definitivamente;
- i) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.

NORMA XXVII - DIREITOS DOS FAMILIARES

Os familiares têm direito a:

- a. Visitar o residente;
- b. Fazer a refeição com o residente desde que o solicite atempadamente ao Encarregado e sob o pagamento de um valor estipulado pela Direção;
- c. Participar nas atividades de animação programadas pelos serviços da instituição.

NORMA XXVIII - DEVERES DOS FAMILIARES

1. A estadia da pessoa na instituição não liberta os seus familiares dos deveres e responsabilidades que lhes competem assumir nos termos legais e do presente regulamento.
2. São considerados deveres e responsabilidades dos familiares:
 - a) Visitá-lo com regularidade e informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;
 - b) Dar-lhe apoio e acompanhamento nos serviços diferenciados de saúde;
 - c) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.

NORMA XXIX - DEVERES DOS COLABORADORES

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os Colaboradores da “Casa dos Avós” têm ainda os seguintes deveres:

- a. Conhecer e assumir de forma personalizada os valores e atitudes decorrentes dos princípios orientadores da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS;
- b. Cumprir as suas funções profissionais;
- c. Cumprir o seu horário de trabalho, que poderá ser alterado por conveniência de serviço mas sempre com acordo de ambas as partes;

- d. Comunicar e justificar, nos termos da Lei, por escrito, quando necessitar de faltar, salvo situação imprevista;
- e. Cumprir as ordens de serviço que lhe são dadas pela Direção Técnica ou quem a represente;
- f. Manter sigilo profissional;
- g. Frequentar as ações de formação que lhe forem proporcionadas e que sejam consideradas de interesse da Instituição;
- h. Zelar por um bom ambiente de trabalho;
- i. Zelar e conservar o equipamento da Instituição de forma cuidada e asseada;
- j. Conhecer, cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno.

NORMA XXX - DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a. De os dirigentes e colaboradores, serem tratados com respeito e dignidade;
- b. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- c. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados ou ser ressarcido pelo seu atraso ou incumprimento nos termos legais ou previstos neste regulamento;
- d. Ver respeitado o seu património ou exigir indemnização por danos causados dolosamente ou por incumprimento do presente regulamento;
- e. À Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS, é reservado o direito de suspender o serviço sempre que os residentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços;
- f. Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos residentes, seus familiares ou representantes, procederá a Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS, através dos seus Corpos Sociais ao apuramento de responsabilidades, podendo, se entender, recorrer à via judicial.

NORMA XXXI - DEVERES DA INSTITUIÇÃO

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a. Garantir a qualidade e bom funcionamento dos serviços prestados;
- b. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos residentes;
- c. Garantir a individualidade e a privacidade de cada residente;
- d. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos residentes;
- e. Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos residentes;
- f. Assegurar a existência de recursos humanos necessários e competentes.

NORMA XXXII - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS RESIDENTES

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os residentes lhe entreguem à sua guarda.
2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo residente, familiar ou seu representante e pela pessoa que os recebe, sendo arquivada no Processo Individual do Residente, previsto na Norma XIII, do presente regulamento.

NORMA XXXIII - INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO RESIDENTE

1. A interrupção do serviço pode ser feita excepcionalmente, quando o residente se encontra hospitalizado.
2. Quando o residente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, por familiares ou representante, com 15 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do residente, sofre uma redução de 25%, quando este se ausenta durante 15 ou mais dias, não interpolados, desde que seja por situação de saúde devidamente anunciada e expressamente autorizada pela Direção.

NORMA XXXIV – CONTRATO

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o residente, seus familiares ou, quando exista, com o seu representante e a Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS, é celebrado por escrito um contrato de alojamento e de prestação de serviços, referente à resposta social de Estrutura Residencial Para Pessoas idosas desta Instituição, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Após a celebração do contrato, é entregue uma cópia do mesmo, ao residente ou ao seu representante ficando o original arquivado na Instituição.
3. Qualquer alteração do contrato é efetuada e assinada entre as partes.

NORMA XXXV - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da Prestação de Serviços ao residente pode acontecer:
 - a. Por desistência, o residente, familiar ou o seu representante, tem de informar a instituição com um mês de antecedência, da data prevista para abandonar a resposta social e rescinde-se o contrato de alojamento e prestação serviços;
 - b. Por denúncia da prestação de serviço da responsabilidade da Instituição, por comportamento reiteradamente inaceitável relativo ao não cumprimento das normas constantes do presente Regulamento.
2. Sempre que ocorra um óbito, os bens que se encontrem à data do seu falecimento, serão entregues aos herdeiros legítimos, depois de saldados os encargos e despesas tidas com o residente, caso existam:
 - a. Caso os legítimos herdeiros não levantem os bens e valores no prazo de 3 meses, os mesmos consideram-se abandonados a favor da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS;
 - b. O funeral do residente e toda a sua envolvente é sempre da responsabilidade dos seus familiares ou representante.

NORMA XXXVI - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, a “Casa dos Avós” possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da receção ao colaborador responsável pela sua guarda, sempre que tal se justifique.
2. As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta ou quanto aos atos praticados pelo pessoal deverão ser apresentadas diretamente à Direção Técnica, que resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências ou os apresentará superiormente se excederem essa competência ou se, pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado.
3. As sugestões podem ser apresentadas à Direção Técnica ou colocadas na Caixa de Sugestões, sendo lidas e apreciadas com uma periodicidade quinzenal.

NORMA XXXVII - GESTÃO DE MAUS-TRATOS E NEGLIGÊNCIA

1. Não são permitidos maus-tratos, verbais ou físicos, por parte de residentes da Instituição ou seus familiares a outros residentes, colaboradores ou outros colaboradores da Instituição.
2. Quando ocorram:
 - a) Será avaliado pela Direção Técnica e em casos de demência, pelo médico assistente e/ou médico de família mediante os seus pareceres, a Direção poderá fazer cessar o contrato de prestação de serviços determinando a imediata exclusão do residente ou efetuando um pré-aviso de 8 a 15 dias conforme a gravidade da ocorrência;
 - b) O disposto no número anterior contempla ainda situações em que o bom-nome da Instituição, dos serviços que presta ou dos seus colaboradores seja posto em causa sem que se comprovem os factos;
 - c) Todo e qualquer profissional ou residente da Instituição que detete uma situação de negligência, abuso ou maus tratos ao idoso que ocorra dentro da Instituição, deve de imediato avisar a Direção Técnica que efetua o registo, informando de seguida o Presidente da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS, da situação;
 - d) A Direção, em conjunto com a equipa técnica, avalia a situação e decide a atitude a tomar: quando se tratar de profissional a cometer a infração, a punição poderá ir desde advertência verbal, ao processo disciplinar e à demissão.

- e) Quando se tratar de idoso que cometa a infração, poderá ser alvo de processo disciplinar e ser expulso da “Casa dos Avós”;
- f) Quando a situação de abuso, negligência ou mau trato implicar crime público a situação deve ser dada a conhecer pela Direção às autoridades competentes.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. As alterações ao regulamento são propostas pela Direção Técnica e aprovadas em reunião de Direção e submetidas ao escrutínio da Assembleia Geral.
2. As alterações aprovadas são dadas a conhecer aos colaboradores, residentes e seus representantes e comunicadas ao Centro Distrital da Segurança Social de Portalegre.

NORMA XXXIX - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS, de acordo com a legislação aplicada às IPSS.

NORMA XL - FORO COMPETENTE

Tem competência para resolução de eventuais litígios a Comarca de Portalegre, juízo da competência genérica de Ponte de Sor.

NORMA XLI - APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

1. O presente regulamento entra em vigor no dia imediato a ser aprovado em Reunião de Assembleia Geral.
2. Em tudo o que o presente regulamento for omissa compete à Direção da Associação de Solidariedade Social de Ponte de Sor, ASSPS, decidir, sem prejuízo da legislação em vigor.

Ponte de Sor, 12 de novembro de 2020