

**ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA  
DE BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALCOUTIM  
Lar e Centro de Dia**



# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

# REGULAMENTO INTERNO

## ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

### *Capítulo I*

#### *Natureza e Objetivos da Instituição*

##### **Artigo 1º**

###### **(Natureza)**

- 1- A Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários de Alcoutim é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) com sede em Alcoutim, constituída a 20 de agosto de 1984 e entidade de utilidade Pública (despacho de 12/07/1994) D. R. nº. 172 II série de 27/07/1994.

##### **Artigo 2º**

###### **(Objetivos Gerais)**

- 1- A Instituição tem como objetivos gerais e numa perspetiva de solidariedade com fins de ação social, o apoio e proteção à infância, à juventude, à deficiência e aos idosos, ou em qualquer situação de carência que justifique uma atuação pro-humanitária, mediante a criação, desenvolvimento e funcionamento das seguintes respostas sociais:
  - a. Área da Infância/Juventude: Creche e Pré-Escolar;
  - b. Área da Terceira Idade: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.
- 2- Através do funcionamento das respostas sociais acima mencionadas pretende-se:
  - a. Promover o bem-estar dos clientes/famílias que frequentam as repostas sociais em curso na Instituição, assegurando condições de bem-estar e o respeito pela dignidade humana, valorizando a sua importância no seio da comunidade. No caso da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, que os acolhe, procurar em simultâneo, a sua ligação ao meio natural, nomeadamente mantendo o vínculo com a família e os amigos;
  - b. Detetar as necessidades dos indivíduos, grupos e comunidades, colaborando na prevenção e resolução de problemas de adaptação e readaptação destes, mobilizando recursos internos ou externos;
  - c. Promover a imagem da Instituição a nível dos clientes e comunidade envolvente;
  - d. Realizar estudos de carácter social e/ou outros reunindo elementos para estudos interdisciplinares em parcerias;
  - e. Promover ações de formação/informação interna.

## **Capítulo II**

### **Caracterização da Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

#### **Artigo 3º**

##### **(Legislação Aplicável)**

1 - A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a. Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c. Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d. Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e. Protocolo de Cooperação em vigor;
- f. Circulares de Orientação Técnica;
- g. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### **Artigo 4º**

##### **(Destinatários e Objetivos)**

1 – São destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- a. Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b. Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c. Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2 – Constituem objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- a. Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;



- c. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h. Promover o envolvimento e competências da família;
- i. Promover estratégias de manutenção e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
- k. Promover a intergeracionalidade;
- l. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

### **Artigo 5º**

#### **(Cuidados e Serviços)**

1 – A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- b. Cuidados de higiene;
- c. Tratamento de Roupa;
- d. Higiene dos espaços;
- e. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- f. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- g. Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h. Administração de fármacos, quando prescritos.

2 – A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas deve permitir:

- a. Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidados e com a própria comunidade;



- b. A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.
- 3 – A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
- a. Cuidados de imagem;
  - b. Fisioterapia.

**Artigo 6º**  
**(Instalações)**

1 - A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários de Alcoutim funciona no edifício do Lar e Centro de Dia de Alcoutim, sediado na Avenida Fernando Lopes Dias, 8970-064 Alcoutim e as suas instalações são compostas por:

- a. Sala de Reuniões;
- b. Gabinete de Direção Técnica;
- c. Gabinete de Técnicas;
- d. Sala das funcionárias;
- e. 33 Quartos de tipologia individuais, duplos e triplos;
- f. 15 Bolsas de estar frente aos quartos;
- g. 1 Quarto de isolamento;
- h. 21 Instalações sanitárias / Salas de banho assistido;
- i. 2 Salas de estar/atividades;
- j. 2 Salas de arrumos;
- k. 1 Refeitório;
- l. Cabeleireiro/barbeiro;
- m. Sala de Fisioterapia;
- n. Sala de Enfermagem;
- o. Sala de Medicação;
- p. Lavandaria;
- q. Cozinha.

2 – Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

**Capítulo III**  
**Processo de Admissão dos Utentes**

**Artigo 7º**  
**(Inscrição)**

- 1- Para efeitos de admissão na resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
- a. O idoso deve efetuar a sua inscrição no edifício do Lar e Centro de Dia Alcoutim;

- b. O pedido de inscrição deverá ser efetuado pelo interessado, ou por alguém que o represente, em Ficha de Inscrição própria, fornecida pela Instituição;
- c. A organização do processo de inscrição é da competência dos serviços administrativos e da Equipa Técnica da Instituição;
- d. Após o pedido de inscrição efetuado, respetiva documentação entregue e Ficha de Inscrição preenchida, será necessário efetuar Avaliação Inicial de Requisitos dos motivos que levam o(a) idoso(a) para o acolhimento institucional. A Avaliação Inicial de Requisitos deve ser elaborada por um(a) Técnico(a) de Serviço Social;
- e. As inscrições serão aceites durante todo o ano e as correspondentes admissões efetuadas sempre que haja vaga;
- f. Havendo vaga a admissão é feita imediatamente. Não havendo vaga no imediato, fica o idoso inscrito em lista de espera registada em ficheiro próprio.

### **Artigo 8º**

#### **(Documentação a entregar na Inscrição)**

- 1- O processo individual do cliente deve conter as cópias dos seguintes documentos:
  - a. Cópia do Bilhete de Identidade, Certidão de Nascimento ou Cartão do Cidadão;
  - b. Cópia do Cartão de Utente do Sistema Nacional de Saúde ou Cartão do Cidadão;
  - c. Cópia do Cartão de Contribuinte ou Cartão do Cidadão;
  - d. Cópia do Cartão de beneficiário da Segurança Social/Sistema Nacional de Pensões ou Cartão do Cidadão;
  - e. Cópia dos comprovativos de rendimentos anuais do cliente, nomeadamente, IRS do ano transato, comprovativo de reforma/ pensão e subsídio complementar;
  - f. Cópia dos comprovativos das despesas fixas mensais do cliente (ver artigo 17º);
  - g. Informação Social da situação sócio económica do(a) idoso(a), quando o idoso esteja institucionalizado noutra resposta social de outra Instituição e/ou de um serviço de saúde.
- 2- Importa referir que o processo de inscrição só ficará completo e dará entrada na Lista de Espera, quando toda a documentação exigida for entregue.

### **Artigo 9º**

#### **(Proteção de Dados, Direito à Imagem e Consentimento do Interessado)**

- 1- Todas as informações e documentos recolhidos pela Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Alcoutim serão protegidos pela Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, doravante designado abreviadamente por Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

- 2- A conservação e arquivamento dos dados, em suporte físico e digital, obedecerá a regras de integridade e confidencialidade.
- 3- Os dados pessoais serão de acesso exclusivo aos serviços e pessoas autorizados da Instituição tendo em vista a criação de um processo individual, uma boa decisão de admissão e uma adequada prestação de serviços, não sendo disponibilizados a quem não tenha essas funções.
- 4- Os dados arquivados e armazenados serão conservados apenas durante o período legalmente obrigatório, respeitando a sua conservação a garantia da minimização quanto aos prazos de arquivo e conservação.
- 5- Os candidatos e os utentes poderão, a qualquer momento, livremente e sem restrições, obter da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Alcoutim:
  - a. A confirmação de quais os dados e informações da sua titularidade são objeto de tratamento pela Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Alcoutim, bem como informação sobre as finalidades para que foram recolhidos;
  - b. Aceder aos dados tratados e a informação clara sobre as operações de tratamento a que estão sujeitos, bem como eventuais terceiros que a eles acederão;
  - c. A solicitar a retificação, eliminação ou apagamento dos dados;
  - d. A oporem-se ao tratamento dos seus dados, caso os mesmos tenham sido recolhidos mediante o seu expresso consentimento;
  - e. A não estarem sujeitos a decisões automatizadas;
  - f. A serem notificados relativamente aos pedidos anteriores.
- 6- O tratamento dos dados pessoais do candidato e seus familiares será feito com base no artigo 38º, nº 2, a), d), e) e f) não carecendo do consentimento dos respetivos titulares.
- 7- Toda a captação de imagens e de vídeos recolhidos pela Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Alcoutim serão protegidos pela Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, alínea 4 do artigo 4º, que diz respeito à proteção de dados pessoais das pessoas singulares e à regulamentação da livre circulação desses mesmos dados. Segundo a mesma, a imagem de uma pessoa só pode ser captada e difundida com o seu consentimento.

### **Artigo 10º**

#### **(Condições Gerais de Admissão)**

- 1- A admissão no Lar e Centro de Dia de Alcoutim é feita por deliberação da Direção em reunião, com base no Parecer Social elaborado pela Técnica de Serviço Social da Instituição, e obedece às seguintes condições gerais:
  - a. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando, no entanto, com carácter excecional a admissão de candidatos com menos idade cuja situação sócio/económica/saúde o justifique;



b. Manifestar vontade em ser admitido(a).

### **Artigo 11º**

#### **(Critérios de Seleção e Priorização na Admissão)**

- 1- Quando a capacidade do estabelecimento não permita a admissão do total de idosos inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:
  - a. Possui fracos recursos económicos – 10 Pontos;
  - b. Ser residente ou natural do Concelho de Alcoutim – 5 Pontos;
  - c. Frequentar outra resposta social da Instituição – 5 Pontos;
  - d. Risco de isolamento social – 5 Pontos;
  - e. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos – 5 Pontos;
  - f. Situação de emergência social encaminhada pelos Serviços da Segurança Social – 5 Pontos;
  - g. Desajustamentos familiares graves – 5 Pontos;
  - h. Insuficiência de condições habitacionais que impossibilitem a sua permanência no domicílio, mesmo com Apoio Domiciliário ou Centro de Dia – 5 Pontos;
  - i. Pessoas de referência do idoso a frequentarem o estabelecimento – 5 Pontos;
  - j. Situação de dependência relativa (pela sua condição física ou psíquica percam a sua autonomia) – 5 Pontos;
  - k. Ser ex-funcionário e/ou ex-membro dos Órgãos Sociais da Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários de Alcoutim – 5 Pontos.
- 2- A prioridade de cada situação será encontrada pela congregação dos vários itens, em caso e/ou empate, terá prioridade de admissão o idoso que tenha a inscrição válida mais antiga. Ainda assim, a admissão será prioritária sempre que seja avaliada a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

### **Capítulo IV**

#### **Processo de Admissão**

### **Artigo 12º**

#### **(Entrada dos Clientes na Instituição)**

- 1- Após aprovação da Direção e mediante parecer social favorável da Técnica de Serviço Social da Instituição o cliente será admitido na Instituição.
- 2- No ato de admissão o idoso deverá ser acompanhado pela família ou pelo responsável pelo seu internamento. Por necessidades de serviço (questões de saúde ou outras) poder-se-á proceder a mudanças na distribuição dos clientes por quarto sempre que tal se justifique;
- 3- Proceder-se no ato de admissão à receção das roupas, da medicação do cliente e dos seus objetos pessoais;

- 4- Deverá ser entregue no ato de admissão o original do cartão de saúde do cliente, ficando os demais documentos na posse do idoso ou familiares;
- 5- No ato de admissão celebrar-se-á um contrato de prestação de serviços.

### **Artigo 13º**

#### **(Contrato de Prestação de Serviços)**

- 1- Devem ser celebrados por escrito contratos de alojamento e prestação de serviços com os residentes e ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
- 2- Do contrato é entregue um exemplar ao residente e ou familiares e arquivado outro no respetivo processo individual;
- 3- Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### **Artigo 14º**

#### **(Elaboração do Processo Individual do Cliente)**

- 1- Após a elaboração do contrato é constituído um processo individual, para cada cliente, ao qual é atribuído um número sequencial;
- 2- O Processo Individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos dos quais fazem parte, entre outros:
  - a. Ficha de Inscrição;
  - b. Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
  - c. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
  - d. Contrato de Prestação de Serviços;
  - e. Questionário Avaliação Grau de Satisfação;
  - f. Programa de Desenvolvimento Individual;
  - g. Programa de Acolhimento Inicial;
  - h. Ficha de Medicação e Indicação Terapêutica;
  - i. Informação de Enfermagem;
  - j. Programa de Apoio Psicossocial;
  - k. Ficha de Participação nas Atividades Socioculturais, Educativas e de Lazer;
  - l. Registos das ocorrências de situações anómalas;
  - m. Ficha de Ocorrência de Incidentes de Violência;
  - n. Ficha Cálculo Comparticipação Familiar.
- 3- O Processo Individual do Cliente é arquivado no estabelecimento em local próprio e de fácil acesso à direção, equipa técnica e serviços administrativos, em condições que garantem a sua privacidade e confidencialidade.

## Artigo 15º

### (Acolhimento de Novos Clientes)

- 1- No acolhimento dos novos clientes deve estar presente o(a) Diretor(a) Técnico(a) ou outro(a) Técnico(a) da Instituição que o substitua, e deverá desenvolver as seguintes atividades:
  - a. Apresentar a equipa responsável pelo estabelecimento, nomeadamente os Ajudantes de Ação Direta que articularão com o cliente;
  - b. Apresentar o espaço que o cliente habitará e facilitar a instalação por parte deste. Se o cliente se fizer acompanhar por familiar responsável, deverá ser-lhe facultada a possibilidade de apoiar o cliente na referida instalação;
  - c. Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram o Estabelecimento;
  - d. Definir e dar a conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do Estabelecimento a utilizar na prestação dos cuidados;
  - e. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
  - f. Avaliar as reações do cliente;
  - g. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
  - h. Caso exista, realizar o inventário dos bens do cliente acordados na contratualização;
  - i. Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente nas atividades desenvolvidas;
  - j. 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;
  - k. Divulgar os mecanismos de participação na Instituição, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações;
  - l. Registrar informação recolhida no processo individual do cliente;
  - m. Definir as regras e forma de entrada e saída dos clientes do estabelecimento;
  - n. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alternando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica.
- 2- Após 30 dias é elaborado o Programa de Acolhimento Inicial sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no processo individual do cliente;
- 3- Se durante este período, o cliente não se adaptar, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.



**Capítulo V**  
**Comparticipações Familiares**  
**Artigo 16º**

**(Determinação da Participação Familiar)**

- 1- De acordo com a Orientação Técnica, divulgada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho que procede à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, o valor da participação familiar mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente, de acordo com o seguinte quadro:

Serviço e Equipamento		Percentagem sobre o rendimento “Per Capita”
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	Autónomos	75%
	Parcialmente dependentes	80%
	Dependentes	90%

- 2- O valor da participação familiar mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar, variável entre os 75% e os 90% de acordo com o grau de dependência do utente.
- 3- Quando no momento da admissão, o cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau mas já tenha sido requerida a atribuição do citado complemento, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida na alínea anterior. No entanto, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.
- 4- À participação familiar apurada nos termos do ponto nº1 acresce uma participação dos descendentes ou outros familiares.
- 5- Quando não existam descendentes ou, existindo, o seu paradeiro seja desconhecido, é acordado o pagamento do diferencial a que se refere o ponto nº4, com a(s) pessoa(s) singular(es) que seja(m) considerada(s) herdeiro(s) legítimo(s), nos termos das categorias previstas no Código Civil.
- 6- Para efeitos de determinação da participação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
- 7- A forma de apuramento da capacidade económica do agregado familiar, para efeitos de participação familiar, é feita por base de Declaração sob Compromisso de Honra.

## Artigo 17º

### (Cálculo do Rendimento “Per Capita”)

1- O cálculo do rendimento “per capita” mensal é calculado 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

## Artigo 18º

### (Conceito de Agregado Familiar)

- 1- Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, sem prejuízo do disposto do ponto nº3, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
  - a. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
  - b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e. Adotados ou tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
- 2- Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
  - a. Tenham entre si vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
  - b. Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
- 3- Para a resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.
- 4- Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

## Artigo 19º

### (Rendimentos do Agregado Familiar)

- 1- Para efeitos de determinação do montante do rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a. Do trabalho dependente;
  - b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;



- c. De pensões;
  - d. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau da licenciatura);
  - f. Prediais;
  - g. De capitais;
  - h. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 2- Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
- 3- Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) do ponto nº1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo das companhias de seguros ou de fundo de pensões e as pensões de alimentos.
- 4- Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
- 5- Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
- 6- O disposto do número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- 7- Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.
- 8- Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer



elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

- 9- Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

### **Artigo 20º**

#### **(Despesas Fixas do Agregado Familiar)**

- 1- Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
  - a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - b. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d. Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- 2- Para além das despesas referidas no ponto nº1, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social de ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.
- 3- Ao somatório das despesas referidas no ponto b), c), d) do ponto nº1 a Instituição estabelece como limite máximo do total das despesas a considerar o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

### **Artigo 21º**

#### **(Prova de Rendimentos e das Despesas Fixas)**

- 1- A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
- 2- Sempre que haja dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, a Instituição convencionada o montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
- 3- A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto nº1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
- 4- A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

### **Artigo 22º**

#### **(Montante Máximo da Comparticipação Familiar)**

- 1- A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução

resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

- 2- O disposto no ponto nº 1 não é aplicável no caso da ERPI, dado que nesta resposta social não é aplicado um montante máximo de comparticipação familiar.
- 3- Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

### **Artigo 23º**

#### **(Redução da Comparticipação Familiar)**

- 1- Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
- 2- No mês de admissão e no mês de óbito, haverá lugar a uma redução no valor total da mensalidade, sendo cobrado apenas o valor correspondente aos dias de frequência na instituição.

### **Artigo 24º**

#### **(Valor de Referência Clientes Abrangidos por Acordo de Cooperação com a Segurança Social)**

- 1- Em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas de acordo com o Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário o valor de referência no ano de 2023 é de 1.250,00€ por mês, sendo o mesmo reavaliado anualmente.

### **Artigo 25º**

#### **(Valor de Referência Clientes Não Abrangidos por Acordo de Cooperação com a Segurança Social)**

- 1- Relativamente aos clientes da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas que, dentro da capacidade definida, não se encontrem abrangidos por Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor de comparticipação familiar, podendo os clientes em qualquer momento requerer, por escrito, a transferência para uma vaga abrangida por Acordo de Cooperação.
- 2- O requerimento para transferência para uma vaga abrangida por Acordo de Cooperação será apresentado à Direção da Instituição que, mediante uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, procederá à tomada de decisão sobre o mesmo.

### **Artigo 26º**

#### **(Pagamento da Comparticipação Familiar)**

- 1- As comparticipações deverão ser pagas entre o dia 01 e o dia 10 do respetivo mês nos serviços administrativos, ou através de transferência bancária. A falta de pagamento da mensalidade dentro da data atrás referida implica um acréscimo de juros de mora à taxa de juro em vigor.



- 2- A primeira mensalidade deverá ser paga no ato da celebração do Contrato de Prestação de Serviços.
- 3- Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até regularização das mensalidades e após ter sido realizada uma análise individual do caso.

#### **Artigo 27º**

##### **(Despesas Extra Participação Familiar)**

- 1- São consideradas despesas extra participação familiar as despesas resultantes de medicamentos, fraldas, bar, telefone, fax, e ainda de serviços externos tais como, artigos pessoais, cabeleireiro, transporte de ambulância, correio, entre outros, que serão suportadas pelo cliente e familiar responsável, quando exista.

#### **Artigo 28º**

##### **(Revisão Anual das Participações Familiares)**

- 1- As participações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil.
- 2- Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da participação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento “*per capita*” mensal, podem as instituições proceder à revisão da respetiva participação.

#### **Artigo 29º**

##### **(Situações Especiais)**

- 1- A instituição pode reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

### **Capítulo VI**

#### **Regras Gerais de Funcionamento**

##### **Artigo 30º**

###### **(Direção)**

- 1- A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é dirigida por uma Direção que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas e orientações em vigor.

##### **Artigo 31º**

###### **(Horários)**

- 1- O horário de funcionamento da Estrutura Residencial é de 24h/dia todos os dias da semana e nos 365 dias do ano.



- 2- O horário de funcionamento da Secretaria é das 09:00 às 12:30 e das 14:00 às 17:30, com exceção da sexta-feira que encerra às 16:30.
- 3- O momento de silêncio será respeitado a partir das 21:00 no Inverno e das 22:00 no Verão. Existem, no entanto, espaços próprios para convívio onde os idosos podem permanecer para além deste horário.

### **Artigo 32º**

#### **(Saídas dos Clientes)**

- 1- As saídas da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas são condicionadas pelo cumprimento do horário das refeições, por indicação clínica ou caso o estado físico e/ou mental do idoso possa fazer prevenir a ocorrência de acidentes. Neste caso a saída será apenas autorizada se o idoso for acompanhado por familiares, funcionários ou outras pessoas idóneas;
- 2- O regresso do idoso deve efetuar-se até às 22:00 horas;
- 3- As saídas dos idosos a casa de familiares ou amigos são registadas no livro de ocorrências, com indicação da hora provável de regresso e se tomam ou não alguma das refeições do dia na Instituição, devendo ser dado conhecimento prévio aos funcionários (as) de serviço.

### **Artigo 33º**

#### **(Visitas)**

- 1- O horário das visitas é das 10:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00, no entanto, excecionalmente, poderão ser autorizadas visitas noutra horário, desde que não perturbem o normal funcionamento da Instituição;
- 2- Na hora das refeições não é permitida a entrada de visitantes;
- 3- As visitas poderão circular pelas zonas de convívio e quarto do seu familiar;
- 4- Em casos extraordinários (agravamento da situação de saúde ou outros) os familiares poderão solicitar à Diretora Técnica o alargamento temporário do horário de visita.

### **Artigo 34º**

#### **(Óbitos)**

- 1- Em caso de óbito, o Cliente será trasladado para uma área devidamente preparada para o efeito, até que o familiar responsável trate das formalidades pertinentes.

## **Capítulo VII**

### **Serviços Prestados**

### **Artigo 35º**

#### **(Alojamento)**

- 1- A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas fornece alojamento em quarto duplo e triplo.
- 2- Os quartos possuem camas, mesa-de-cabeceira e armários - roupeiro individual.

### **Artigo 36º**

#### **(Cuidados de Higiene)**

- 1- O serviço de higiene pessoal é garantido a todos os clientes, tendo o apoio das ajudantes de ação direta aqueles que, por razões de dependência física ou psíquica, sejam incapazes de fazê-lo pelos próprios meios.
- 2- As ajudantes de ação direta asseguram aos clientes os necessários cuidados de higiene diários, fomentando e estimulando a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades.
- 3- A Instituição determinará a necessidade de utilização de fraldas ou outras ajudas técnicas consideradas necessárias e a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do cliente e à manutenção de cuidados de higiene.

### **Artigo 37º**

#### **(Alimentação)**

- 1- A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas fornece aos clientes, pequeno – almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
- 2- Os horários das refeições são os seguintes:
  - a. Pequeno-almoço – 09h00m;
  - b. Almoço idosos dependentes – 12h00m/ Almoço idosos autónomos – 12h30m;
  - c. Lanche – 15h30m;
  - d. Jantar – 18h00m (horário de inverno) / Jantar – 18h30m (horário de verão);
  - e. Ceia – 20h00m.
- 3- Em casos excepcionais, o horário das refeições poderá não ser cumprido dentro do horário previsto, por motivos de serviço.
- 4- As ementas são elaboradas por pessoal técnico com formação em colaboração com o(a) Económico(a) / Responsável Cozinha, atendendo, na medida do possível, a hábitos alimentares e cumprimento das prescrições clínicas.
- 5- As ementas serão afixadas semanalmente em local visível, de forma a serem consultadas pelos idosos e familiares.
- 6- No sentido de fornecer uma alimentação equilibrada, os familiares que queiram trazer alimentos para oferecer aos idosos devem obrigatoriamente entregá-los às ajudantes de ação direta, que colocarão a respetiva identificação do cliente, para depois serem distribuídos nos momentos considerados adequados.

### **Artigo 38º**

#### **(Tratamento de Roupa)**

- 1- Todas as roupas dos idosos são marcadas com um número próprio.
- 2- A limpeza e tratamento das roupas serão feitos na lavanderia da Instituição.
- 3- Caso os familiares desejem trazer ou levar roupas ou bens do cliente devem solicitar a presença das funcionárias encarregues dos cuidados de lavanderia, que acrescentarão ou darão baixa no inventário dos bens do cliente.

### **Artigo 39º**

#### **(Cuidados de Saúde)**

- 1- A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas dispõe de uma enfermeira que prestará os necessários cuidados ao cliente de acordo com indicações médicas.
- 2- A administração de medicamentos e a realização de tratamentos prescritos são da responsabilidade da equipa de saúde da estrutura. O cliente não poderá ter ou tomar qualquer medicação sem conhecimento da enfermeira da Instituição.
- 3- Em situações de comprovada emergência serão tomadas as diligências necessárias, sendo o familiar responsável pelo cliente avisado de imediato.
- 4- O acompanhamento a atos médicos, consultas, exames complementares de diagnóstico realizado fora da Vila de Alcoutim, ficam a cargo do familiar responsável pelo cliente, que poderá indicar outra pessoa para acompanhar o mesmo. Quando não exista familiar responsável pelo cliente o acompanhamento ficará a cargo da Instituição.

### **Artigo 40º**

#### **(Fisioterapia)**

- 1- A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas disponibiliza serviço de Fisioterapia, sob prescrição médica.

### **Artigo 41º**

#### **(Atividades Ocupacionais)**

- 1- A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas promove atividades ocupacionais com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos clientes, estimular a manutenção de hábitos e convicções que traduzem a história de cada idoso. Estas atividades são planeadas e executadas pelo(a) Educador(a) Social sob conhecimento do(a) Diretor(a) Técnico(a), tentando envolver os idosos na sua organização, sempre que o seu estado de saúde o permita.
- 2- As atividades organizam-se da seguinte forma:
  - a. Celebração de datas festivas (Carnaval, Dia Internacional da Mulher, Páscoa, Maia, Santos Populares, Dia do Idoso, S. Martinho, Natal). Na última 5ª Feira de cada mês comemora-se a Festa de Aniversário dos Clientes e Funcionários (as);



- b. Organização de passeios a locais de interesse de acordo com as preferências dos idosos. A Instituição considerará autorizados pelos familiares, todos os passeios em que os clientes queiram participar. Caso o familiar deseje que o idoso não participe nos passeios deverá comunicar previamente os serviços;
- c. Participação em iniciativas de âmbito local e regional;
- d. Realização de atividades ocupacionais diárias: trabalhos manuais, pintura, treino de leitura e escrita, operações matemáticas, jardinagem, atividades religiosas, ginástica em grupo, preparação de festas, jogos de mesa e tradicionais. Estas atividades ocorrem semanalmente, no entanto, são flexíveis consoante as épocas do ano, as datas festivas e motivação dos clientes;
- e. Realização de encontros intergeracionais;
- f. Redação do “Jornal do Lar”.

3- O horário semanal das atividades ocupacionais é o seguinte:

Horário:	Atividades Ocupacionais:
Manhã	Trabalhos manuais, treino de leitura e escrita, operações matemáticas, terapia do movimento e anti depressão, jardinagem.
Tarde	Jogos de mesa e tradicionais, atividades religiosas, ginástica adaptada a idosos.

#### **Artigo 42º**

##### **(Apoio Psicossocial)**

- 1- O Lar de Idosos proporciona ao cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) do mesmo atividades de cariz psicossocial, tais como:
  - a. Promoção da autoestima dos clientes, identificação de perturbações comportamentais e apoio emocional;
  - b. Apoio, acompanhamento e encaminhamento social: preconizando o apoio em todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;
  - c. Apoio informativo e formativo: informar, orientar e formar o cliente e/ou família, no sentido de compreenderem e adaptarem-se à nova situação e consequentes alterações.

#### **Artigo 43º**

##### **(Serviços Não Incluídos na Comparticipação Familiar)**

- 1- As despesas resultantes de medicamentos, fraldas, bar, telefone, fax, e ainda de serviços externos tais como, aquisição de artigos pessoais, cabeleireiro, transporte de ambulância e correio serão suportadas pelos clientes e familiares, uma vez que não estão incluídas na mensalidade da comparticipação familiar.

## Artigo 44º

### (Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes)

- 1- A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes entreguem à sua guarda.
- 2- Os bens de valor (metal amarelo ou metal branco), depois de devidamente identificados, podem ser entregues nos serviços da Secretaria que o guarda em local próprio, podendo o cliente requerê-los sempre que os entenda utilizar.
- 3- O dinheiro dos clientes poderá ser depositado nos serviços da Secretaria podendo estes levantar ou depositar os montantes que entendam.

## Capítulo VIII

### *Direitos e Deveres dos Clientes, Familiares, Funcionários (as) e Instituição*

## Artigo 45º

### (Direitos e Deveres dos Clientes)

#### 1- São direitos dos clientes:

- a. Ser admitido(a) na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas por livre e espontânea vontade;
- b. Obter a satisfação das suas necessidades físicas, psíquicas, sociais, ocupacionais e espirituais;
- c. Ser respeitado na sua individualidade e privacidade;
- d. Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- e. Participar em todas as atividades do lar, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f. Beneficiar de um período de férias anual;
- g. Obter apoio na gestão do seu pecúlio e outros rendimentos, se necessário;
- h. Apresentar sugestões e reclamações sobre os serviços ao(à) Diretor(a) Técnico(a), ou por escrito no Livro de Reclamações do estabelecimento.

#### 2- São deveres dos clientes:

- a. Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno da Estrutura Residencial, bem como, de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- b. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da Estrutura Residencial, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida ativa;
- c. Respeitar os outros clientes e os (as) funcionários (as), evitando qualquer tipo de conflito e auxiliando o próximo na medida das suas possibilidades;
- d. Exigir dos (as) funcionários (as) apenas funções no âmbito das suas competências e dos serviços previamente acordados;

- e. Manter um relacionamento de respeito e confiança para com os (as) funcionários (as) do serviço;
- f. Satisfazer o quantitativo mensal acordado, sempre que se ausente da Estrutura por hospitalização, férias ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado.

#### **Artigo 46º**

#### **(Direitos e Deveres dos Familiares)**

##### **1- São direitos dos familiares:**

- a. Solicitar aos (as) funcionários (as) colaboração nos cuidados a prestar ao cliente, manifestando quais os serviços que mais se adequam às necessidades do cliente;
- b. Obter informação adequada sobre o idoso por quem é responsável;
- c. Efetuar visita ao idoso de acordo com o estabelecido no Regulamento Interno;
- d. Celebrar, com o idoso, datas festivas, como o Natal, Páscoa, Aniversário, etc.;
- e. Apresentar sugestões ou reclamações sobre os serviços ao(à) Diretor(a) Técnico(a), ou por escrito no Livro de Reclamações do estabelecimento.

##### **2- São deveres dos familiares:**

- a. Colaborar com os (as) funcionários (as) na medida das suas possibilidades;
- b. Manter um relacionamento de respeito e confiança para com os (as) funcionários (as) de serviço;
- c. Manter os (as) funcionários (as) ao corrente de alterações no estado de saúde do cliente;
- d. Exigir dos (as) funcionários (as) apenas funções no âmbito das suas competências e dos serviços previamente acordados;
- e. Celebrar Contrato de Prestação de Serviços entre idoso, familiar responsável e Instituição onde constem os serviços e termos contratados, bem como o valor da participação familiar devida;
- f. Participar nas despesas extra participação familiar nomeadamente, despesas de saúde, medicação, transportes em ambulância, fraldas entre outras, quando o idoso não tenha condições para suportar essas despesas;
- g. Cooperar com a Estrutura Residencial na procura do bem-estar do idoso, visitando-o regularmente, e procurando informar-se sobre o seu estado de saúde;
- h. Proceder ao acompanhamento do cliente sempre que este apresente problemas de saúde que impliquem a sua deslocação aos serviços de saúde;
- i. Em caso de falecimento do familiar ou pessoa responsável pelo internamento na Estrutura Residencial providenciará junto de outros familiares do idoso, com vista a ser encontrado um novo responsável;



- j. Por falecimento do idoso e não havendo determinações expressas a Instituição fará todos os esforços para encontrar a pessoa responsável por todas as formalidades relativas ao funeral;
- k. À data do falecimento os bens e valores que se encontrem na posse dos idosos serão entregues aos herdeiros legítimos, desde que façam prova disso. Os referidos valores poderão ser levantados no prazo de 180 dias. Findo o prazo reverterá para a Instituição.

#### **Artigo 47º**

#### **(Direitos e Deveres dos (as) Funcionários (as))**

##### **1- São direitos dos funcionários:**

- a. Os (as) Funcionários (as) ao serviço da Estrutura Residencial têm direito ao que a legislação geral e especial de trabalho aplicável lhes confere, assim como ao regime de trabalho previsto na Portaria Regulamentadora do Pessoal das I.P.S.S;
- b. Os (as) Funcionários (as) da Estrutura Residencial têm direito a salário, férias, licenças, faltas e outras regalias sociais;
- c. Condições de trabalho adequadas e um bom ambiente no local de trabalho;
- d. Formação e atualização profissional visando melhorarem as suas qualificações de trabalho, em especial, o seu relacionamento com os clientes;
- e. Poderão existir outros acordos entre as partes, devidamente assinados pelos funcionários e Direção, considerando-se automaticamente renovados desde que não haja rescisão por parte de qualquer uma das partes;
- f. Os (as) funcionários (as) têm direito a serem respeitados pelos clientes e seus familiares, bem como pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional.

##### **2- São deveres dos funcionários:**

- a. Os (as) Funcionários (as) da Estrutura Residencial devem cumprir o disposto na legislação de trabalho aplicável, assim como relativamente as normas emanadas pela Direção;
- b. 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 Instituição;
- c. Exercer com competência, zelo, assiduidade e pontualidade as funções que lhe estiverem confiadas;
- d. Respeitar e tratar com urbanidade os membros da Direção, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho, os clientes e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
- e. Não devem divulgar informações que violem a privacidade dos clientes e da Instituição;

- f. Cumprir as deliberações da Direção, bem como as instruções dos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina no trabalho;
- g. Proporcionar aos clientes o máximo bem-estar e conforto prestando-lhes serviços de qualidade, adequados às suas necessidades;
- h. Zelar pela conservação e boa utilização dos recursos disponíveis, cumprindo as normas de higiene e segurança no trabalho, favorecendo assim a eficiência e bom funcionamento dos serviços prestados;
- i. Participar com interesse nas ações de formação que lhes sejam proporcionadas, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua competência profissional;
- j. Adotar comportamento adequados aos valores morais da Instituição, que se encontra eminentemente vocacionada para a solidariedade social;
- k. Todos os (as) Funcionários (as) deverão respeitar os clientes como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos, mas exigindo também o cumprimento dos seus deveres.

#### **Artigo 48º**

#### **(Direitos e Deveres da Instituição)**

##### **1- São direitos da instituição:**

- a. Prestar em termos de serviços o contratualizado no Contrato de Prestação de Serviços;
- b. Exigir por parte do cliente ou familiar solidariamente responsável, o pagamento de uma participação familiar;
- c. Sempre que o cliente tenha algum problema de saúde e após ter sido contactada a família, não se constitui obrigação da instituição o acompanhamento do cliente pelos funcionários, com exceção aos clientes sem retaguarda familiar;
- d. Suspender a prestação de serviços sempre que se verifique por parte do cliente o desrespeito de determinações constantes no presente regulamento ou de deliberações da Direção, assim como qualquer ato ou atitude que ultrapasse as normas de respeito quer pela Instituição, pelos seus bens ou pelos (as) funcionários (as).

##### **2- São deveres da instituição:**

- a. Cumprir as normas e orientações constantes do presente Regulamento Interno;
- b. Promover os interesses da Instituição e administrar os seus bens;
- c. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com qualificação adequada;
- d. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
- e. Prestar os serviços constantes do presente regulamento interno e contratualizado com o cliente;

- f. Manter os ficheiros dos clientes e do pessoal atualizados;
- g. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- h. Dispor de um livro de reclamações;
- i. Fornecer ao cliente uma cópia do presente Regulamento Interno.

#### **Artigo 46º**

#### **(Reclamações)**

- 1- Em matéria de reclamações a Instituição disponibiliza a todos os clientes frequentadores desta resposta social de Livro de Reclamações. A reclamação é formulada por escrito, através do preenchimento da folha de reclamação, na qual o cliente descreve de forma clara e completa os factos que o motivam e insere os elementos relativos à sua identificação.

### **Capítulo IX**

#### **Recursos Humanos**

#### **Artigo 49º**

#### **(Quadro de Pessoal)**

- 1- A Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários de Alcoutim afeta à resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, no Lar e Centro de Dia de Alcoutim, o seguinte quadro de pessoal:
  - a. Diretor(a) Técnico(a);
  - b. Contabilista;
  - c. Assistente Social;
  - d. Educador(a) Social;
  - e. Enfermeiro(a);
  - f. Engenheiro(a) Alimentar;
  - g. Fisioterapeuta;
  - h. Administrativo(a);
  - i. Governanta;
  - j. Ecónomo (a)/ Responsável Cozinha;
  - k. Ajudante de Ação Direta/ Vigilante;
  - l. Auxiliar de Serviços Gerais;
  - m. Cozinheiro(a);
  - n. Motorista;
  - o. Operador(a) de Lavandaria.





## **Artigo 50º**

### **(Funções do (a) Diretor (a) Técnico (a))**

- 1- Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal.
- 2- Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas.
- 3- Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, nos termos da lei em vigor.
- 4- Administrar o Fundo de Maneio que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições de carácter urgente, devidamente justificadas, através da prestação de contas.
- 5- Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria.
- 6- Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal) prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do Estabelecimento.
- 7- Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor ações de acordo com as necessidades e interesses manifestados.
- 8- Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento.
- 9- Propor a admissão de pessoal, sempre que o funcionamento do serviço o exija.
- 10- Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do Estabelecimento, bem como, a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis.
- 11- Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção.
- 12- Propor a contratação eventual de pessoal na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo.

## **Artigo 51º**

### **(Funções do(a) Contabilista)**

- 1- Elaboração de balancetes.
- 2- Fiscalidade corrente: declaração do IVA, preparação das declarações para a segurança social.
- 3- Processamento de salários.
- 4- Estabelecimento das declarações fiscais e sociais.
- 5- Preparação dos estados contabilísticos e financeiros anuais: balanços, orçamentos, contas de gerência, declaração de resultados, etc.

## **Artigo 52º**

### **(Funções do (a) Assistente Social)**

- 1- Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos a admissão.
- 2- Estudar e propor a participação familiar do cliente, de acordo com os critérios definidos.
- 3- Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração.
- 4- Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a documentação de carácter confidencial.
- 5- Fomentar e reforçar as relações entre clientes, familiares, amigos e comunidade em geral.
- 6- Reunir informações suscetíveis de dar resposta às necessidades dos indivíduos e grupos e aconselhá-los sobre os seus direitos e obrigações.
- 7- Atender e/ou acompanhar os clientes, encaminhando-os para as diversas entidades públicas e privadas que podem auxiliá-los na resolução dos seus problemas (autarquias, escolas, serviços da segurança social, centro de saúde, associações paroquiais, etc.).
- 8- Procurar fomentar parcerias e redes entre técnicos e atores sociais da comunidade.
- 9- Incentivar os indivíduos, famílias e outros grupos a resolverem os seus problemas, tanto quanto possível através dos próprios meios, promovendo uma atitude de autonomia e procurando fomentar nos indivíduos um comportamento responsável.
- 10- Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor(a) Técnico(a).

## **Artigo 53º**

### **(Funções do (a) Educador (a) Social)**

- 1- Planear, organizar, promover, coordenar e/ou desenvolver atividades de carácter educativo, cultural, desportivo, social, lúdico e recreativo em contexto institucional, tendo em conta as necessidades dos idosos e objetivos da instituição, com vista a melhorar a qualidade de vida da inserção e interação social dos mesmos.
- 2- Reunir os recursos necessários nomeadamente, equipamentos, materiais, meios financeiros e humanos, transportes e outros, para o desenvolvimento das atividades.
- 3- Elaborar relatórios das atividades executadas e outros registos de ocorrências, bem como, elaborar e executar o Plano Anual de Atividades com a participação da Equipa Técnica e dos próprios clientes.
- 4- Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições sobretudo ao nível do Concelho.
- 5- Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade nos idosos, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.
- 6- Fomentar e reforçar as relações entre clientes, familiares, amigos e comunidade em geral.



- 7- Zelar pela segurança dos idosos com que trabalha, no período das atividades definido.
- 8- Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor(a) Técnico(a).

#### **Artigo 54º**

##### **(Funções do (a) Enfermeiro (a))**

- 1- Gerir e controlar a medicação dos clientes.
- 2- Realizar e/ou supervisionar a administração de clisteres.
- 3- Fazer e/ou orientar com regularidade, o controlo da Tensão Arterial e Glicemias dos clientes.
- 4- Manter atualizado nas Fichas de Registo próprias para o efeito, a medicação, os dias das consultas, e exames dos clientes.
- 5- Efetuar cuidados de enfermagem aos clientes, nomeadamente, pensos, fricções, injeções, massagens e outros que se enquadrem nas competências de enfermagem.
- 6- Orientar e formar as ajudantes de ação direta no que concerne aos procedimentos de atuação com os clientes dependentes, nomeadamente no que concerne ao seu posicionamento, mobilização e prevenção de úlceras de pressão.
- 7- Elaborar procedimentos de atuação no que concerne à promoção da autonomia e prevenção da dependência.
- 8- Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor(a) Técnico(a).

#### **Artigo 55º**

##### **(Funções do (a) Engenheiro (a) Alimentar)**

- 1- Apoiar na análise de projetos e elaboração de pedidos de autorização ou licença de utilização de empresas do sector alimentar, junto da Instituição.
- 2- Apoiar na implementação e execução do controlo higio-sanitário.
- 3- Informar a Direção acerca das não conformidades detetadas e indicar respetivas recomendações.
- 4- Apoiar tecnicamente a Instituição aquando de fiscalizações por entidades oficiais.
- 5- Implementar sistemas de segurança alimentar baseados nos princípios do HACCP, procedendo a:
  - a. Verificação dos pré-requisitos necessários;
  - b. Elaboração de pareceres técnicos - rotulagem, fichas técnicas, etc.;
  - c. Entrega da documentação a utilizar na implementação dos sistemas de segurança alimentar e respetivos manuais de boas práticas de higiene;
  - d. Elaboração de fluxogramas de fabrico e planos HACCP, procedendo à identificação de perigos, determinação e análise dos pontos críticos de controlo, definição dos métodos de monitorização, estabelecimento de medidas de prevenção e correção;
  - e. Acompanhar periodicamente e verificar a implementação do sistema;
  - f. Realizar testes de controlo de vários fatores (temperaturas de armazenamento e conservação de géneros alimentícios, avaliação da qualidade dos óleos de fritura);



- g. Aconselhar e verificar acerca do plano de higienização e respetivos produtos utilizados;
- h. Aconselhar e verificar acerca do plano de controlo de pragas.

6- Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor(a) Técnico(a).

#### **Artigo 56º**

##### **(Funções do (a) Fisioterapeuta)**

- 1- Auxiliar na prevenção de doenças atuando junto ao cliente e proporcionando uma melhor qualidade de vida a este, promovendo uma melhor postura, uma marcha equilibrada, uma melhor autoestima, evitando a depressão e o sentimento de incapacidade.
- 2- Recuperar, reeducar, reabilitar e prevenir as incapacidades originadas por disfunções físicas, do foro funcional músculo-esquelético, cardiovascular, respiratório e neurológico, e disfunções psíquicas, com o objetivo de desenvolver a máxima funcionalidade e qualidade de vida do cliente.
- 3- Sensibilizar prestadores de cuidados, no sentido de corrigir as posturas dos idosos, a posicioná-los corretamente e realizar transferências cama-cadeira, cadeirão-cadeira de rodas e vice-versa, melhorando assim a qualidade de vida de cada um; Ensinar/aconselhar os prestadores de cuidados a assumirem posturas corretas em algumas funções que desempenham na instituição, como pegar em pesos, como devem segurar o idoso entre outras.
- 4- Continuar a evidenciar a importância na redução dos fatores de risco de quedas dos idosos.
- 5- Elaborar diagnósticos, planos de intervenção, planos de cuidados de reabilitação e de redução de danos para cada cliente. Na execução da reabilitação dos idosos serão executados exercícios através da utilização de aparelhos mecânicos destinados a desenvolver flexibilidade, mobilidade, força muscular, resistência à fadiga, coordenação, equilíbrio e habilidades motoras funcionais.
- 6- Estabelecer relação com os cuidados de saúde primários no tratamento e acompanhamento dos idosos em fase de reabilitação, para recuperação do seu padrão de vida.
- 7- Tal como as necessidades das pessoas vão sofrendo mudanças, também o papel dos fisioterapeutas vai derivando mais no sentido de promover um estilo de vida saudável. O trabalho do fisioterapeuta é feito sob prescrição médica e de acordo com a vontade do indivíduo.
- 8- Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor(a) Técnico(a).

#### **Artigo 57º**

##### **(Funções do (a) Administrativo (a))**

- 1- Executar as funções de tesouraria, expediente e arquivo.
- 2- Proceder ao levantamento das pensões dos clientes (sempre que necessário).
- 3- Proceder ao pagamento das remunerações do pessoal.
- 4- Organizar e manter atualizado os processos do pessoal.
- 5- Controlar a pontualidade e assiduidade do restante pessoal.

- 6- Colaborar na preparação dos planos de férias, folgas e horários do pessoal.
- 7- Elaborar o horário de trabalho do pessoal.
- 8- Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal.
- 9- Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor(a) Técnico(a).

#### **Artigo 58º**

##### **(Funções da Governanta)**

- 1- Promover a integração de cada cliente na vida da Estrutura Residencial, 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 (Limpeza, Lavandaria, Ação Direta e Motoristas).
- 3- Desenvolver a sua atuação em estreita articulação com o(a) Ecónomo (a)/ Responsável de Cozinha.
- 4- Atuar em situações de urgência, relacionadas com os profissionais que estão sob a sua responsabilidade e/ou com os clientes.
- 5- Diligenciar no sentido da manutenção de equipamentos e de serviços.
- 6- Registrar e comunicar superiormente todas e quaisquer questões que sejam colocadas pelos clientes, familiares responsáveis, colaboradores e/ou outros, que não possam ser respondidas adequadamente no momento em que são formuladas.
- 7- Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor(a) Técnico(a).

#### **Artigo 59º**

##### **(Funções do(a) Ecónomo (a)/ Responsável Cozinha)**

- 1- Colaborar na elaboração e afixar, semanalmente e em local próprio, o Mapa de Ementas das refeições.
- 2- Gerir a área de aprovisionamento.
- 3- Controlar o acondicionamento das provisões, fazendo respeitar as diretrizes de segurança alimentar previstas na norma ISO 22000 e os pressupostos do sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).
- 4- Registrar semanalmente as entradas e saídas dos stocks.
- 5- Conferir as mercadorias recebidas, com as respetivas faturas, e verificar a sua conformidade.
- 6- Controlar os prazos de validade.
- 7- Receber os fornecedores e, em conjunto com esses, tomar conhecimento dos preços, para elaborar os pedidos mais convenientes.
- 8- Estudar preços de campanhas ocasionais e adquirir os produtos que interessam.
- 9- Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.
- 10- Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor(a) Técnico(a).



### **Artigo 60º**

#### **(Funções do (a) Ajudante de Ação Direta/ Vigilante)**

- 1- Proceder ao acompanhamento diurno e noturno dos clientes dentro e fora da Instituição.
- 2- Colaborar nas tarefas de alimentação, prestação cuidados de higiene e conforto, e proceder à arrumação e distribuição das roupas dos clientes.
- 3- Cumprir rigorosamente todas as regras de higiene e limpeza como: banhos, limpeza e corte de unhas, barbas e cabelos e evitar que andem sujos e desajeitados.
- 4- Acompanhar os clientes às consultas e cumprir sempre as indicações dos Médicos e Enfermeiros (medicação, análise, exames, dietas, etc.).
- 5- Colaborar nas atividades de educação/animação/ocupação dos clientes.
- 6- Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor(a) Técnico(a).

### **Artigo 61º**

#### **(Funções do (a) Auxiliar de Serviços Gerais)**

- 1- Dispensar permanente atenção à limpeza e conservação das instalações e do equipamento, com vista ao bom funcionamento da Instituição.
- 2- Auxiliar sempre que necessário, as colegas no apoio aos clientes.
- 3- Solicitar o material necessário para o desenvolvimento da sua atividade.
- 4- Colaborar no apoio ao refeitório e na distribuição de alimentação quando necessário.
- 5- Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor(a) Técnico(a).

### **Artigo 62º**

#### **(Funções do (a) Cozinheiro (a))**

- 1- Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições.
- 2- Proceder à execução das operações culinárias, tendo em especial atenção, as dietas dos clientes, recomendadas por ordem médica ou por motivos diversos.
- 3- Zelar pela limpeza e arrumação da cozinha, dispensa e respetivos utensílios, bem como a sua conservação.
- 4- Cumprir a ementa acordada semanalmente.
- 5- Solicitar junto do(a) Económico(a) /Responsável Cozinha, todos os pedidos para abastecimento da cozinha, sejam géneros alimentícios ou produtos de limpeza.
- 6- Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor(a) Técnico(a).

### **Artigo 63º**

#### **(Funções do (a) Motorista)**

- 1- Apoiar na deslocação dos clientes a serviços de saúde, passeios, atividades socioculturais, desportivas ou outras.



- 2- Transportar os (as) funcionários (as) aquando de deslocações necessárias com vista ao bem-estar dos clientes.
- 3- Transportar os membros da Direção da Associação, quando pertinente.
- 4- Limpar e lavar os veículos da Instituição.
- 5- Levar os veículos da Instituição a efetuar mudanças de óleo e à Inspeção Periódica Anual.
- 6- Transportar e carregar géneros alimentícios, entre outros.
- 7- Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor(a) Técnico(a).

#### **Artigo 64º**

##### **(Funções do(a) Operador(a) de Lavandaria)**

- 1- Proceder à lavagem mecânica ou manual das roupas dos clientes, tratar, engomar, e arrumá-las na lavandaria.
- 2- Ter sempre a lavandaria arrumada e limpa só contendo nela os produtos necessários.
- 3- Verificar sempre que o material com que trabalha está em condições de funcionamento, em caso contrário comunicar de imediato a anomalia detetada ao (á) Diretor (a) Técnico (a).
- 4- Solicitar com a devida antecedência os materiais necessários para o bom funcionamento da lavandaria.
- 5- Manter sempre a roupa em condições e não permitir que esta esteja acumulada na lavandaria em estado de sujidade, procedendo da mesma forma, com a roupa que esteja para arrumar.
- 6- Costurar remendos, mudar colarinhos e pôr fechos na roupa dos clientes.
- 7- Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor(a) Técnico(a).

#### **Capítulo X**

##### **Disposições Finais**

#### **Artigo 63º**

##### **(Alterações ao Presente Regulamento)**

- 1- O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Centro de Dia, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
- 2- Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
- 3- Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**Artigo 64º**

**(Integração de lacunas)**

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

**Capítulo XI**

**Entrada em Vigor**

**Artigo 65º**

- 1 - O presente regulamento foi aprovado por unanimidade, em Reunião de Assembleia-geral a 28/03/2023 e entra em vigor a 15/05/2023.

Alcoutim, 28/03/2023

**O Presidente da Assembleia-Geral**

---

ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA  
DE BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE ALCOUTIM  
(António Costa Amorim)

**O Presidente da Direção**

---

(João Manuel Rita Baptista)