



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

IDOSAS (ERPI)

OUTUBRO/2021

Índice

PREÂMBULO	4
CAPÍTULO I	
NATUREZA E FINS	5
ARTIGO N.º 1 (NATUREZA)	5
ARTIGO N.º 2 (FINS)	5
CAPÍTULO II	
DEFINIÇÃO E OBJETIVOS	5
ARTIGO N.º 3 (DEFINIÇÃO)	5
ARTIGO N.º 4 (LEGISLAÇÃO APLICÁVEL)	6
ARTIGO N.º 5 (OBJETIVOS)	6
ARTIGO N.º 6 (CAPACIDADE)	7
ARTIGO N.º 7 (SERVIÇOS PRESTADOS)	7
CAPÍTULO III	
ADMISSÃO	8
ARTIGO N.º 8 (CRITÉRIOS GERAIS DE ADMISSÃO)	8
ARTIGO N.º 9 (CRITÉRIOS ESPECÍFICOS DE ADMISSÃO)	8
ARTIGO N.º 10 (PROCESSO DE CANDIDATURA)	9
ARTIGO N.º 11 (LISTA DE ESPERA)	10
ARTIGO N.º 12 (DOCUMENTOS A APRESENTAR)	10
ARTIGO N.º 13 (ADMISSÃO E ACOLHIMENTO)	11
ARTIGO N.º 14 (PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE)	13
ARTIGO N.º 15 (ESPÓLIO)	13
ARTIGO N.º 16 (CONTACTO FAMILIAR OU PESSOA RESPONSÁVEL)	14
ARTIGO N.º 17 (COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA)	14
ARTIGO N.º 18 (ALTERAÇÕES À COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL)	19
CAPÍTULO IV	
FUNCIONAMENTO	19
ARTIGO N.º 19 (INSTALAÇÕES)	19
ARTIGO N.º 20 (PERÍODO DE FUNCIONAMENTO)	20
ARTIGO N.º 21 (HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO)	20
ARTIGO N.º 22 (ALIMENTAÇÃO)	21
ARTIGO N.º 23 (EMENTAS)	21
ARTIGO N.º 24 (ÁREA DE ABRANGÊNCIA)	21
CAPÍTULO V	
DIREITOS E DEVERES	21
ARTIGO N.º 25 (DIREITOS DA INSTITUIÇÃO)	21
ARTIGO N.º 26 (DEVERES DA INSTITUIÇÃO)	22
ARTIGO N.º 27 (DIREITOS DOS CLIENTES)	22
ARTIGO N.º 28 (DEVERES DOS CLIENTES)	23
ARTIGO N.º 29 (DIREITOS DO RESPONSÁVEL)	24
ARTIGO N.º 30 (DEVERES DO RESPONSÁVEL)	24
ARTIGO N.º 31 (ASSISTÊNCIA MÉDICA, ENFERMAGEM, MEDICAMENTOS E AJUDAS TÉCNICAS)	25

ARTIGO N.º 32 (VISITAS).....	26
ARTIGO N.º 33 (DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES).....	27
CAPÍTULO VI	
PROIBIÇÕES.....	28
ARTIGO N.º 34 (PROIBIÇÕES).....	28
CAPÍTULO VII	
SAÍDAS E PEDIDOS DE DISPENSA.....	29
ARTIGO N.º 35 (SAÍDAS).....	29
ARTIGO N.º 36 (AUTORIZAÇÃO DE SAÍDA).....	29
CAPÍTULO VIII	
DISCIPLINA	30
ARTIGO N.º 37 (NORMAS GERAIS).....	30
ARTIGO N.º 38 (AÇÕES DISCIPLINARES).....	31
ARTIGO N.º 39 (APLICAÇÃO DE AÇÕES DISCIPLINARES).....	31
ARTIGO N.º 40 (SAÍDA VOLUNTÁRIA).....	32
CAPÍTULO IX	
ORGANIZAÇÃO E PESSOAL	32
ARTIGO N.º 41 (PESSOAL).....	32
CAPÍTULO X	
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	32
ARTIGO N.º 42 (FALECIMENTO).....	32
ARTIGO N.º 43 (RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES).....	33
ARTIGO N.º 44 (FORO COMPETENTE).....	33
CAPÍTULO XI	
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	33
ARTIGO N.º 45 (ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO).....	33
ARTIGO N.º 46 (OMISSÕES).....	33
ARTIGO N.º 47 (VIGÊNCIA DO REGULAMENTO).....	34

Preâmbulo

A SOLSIL – Associação de Solidariedade Social do Silveiro é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, cujo trabalho se direciona para a Ação Social, prestando serviços a toda a comunidade e mais concretamente a idosos, crianças e jovens.

Criada originalmente pela necessidade sentida pela população do Silveiro de melhorar as condições de vida, aparência e salubridade da sua aldeia, esta Associação rapidamente alargou os seus horizontes indo ao encontro das necessidades sociais da comunidade.

Para além de uma política de prestação de serviços à comunidade, a SOLSIL tem vindo a desenvolver uma atitude mais interventiva, com objetivos preventivos e pedagógicos para a promoção da cidadania e desenvolvimento pessoal e social.

S ol que Brilha no Silveiro
O lhar a tempo inteiro
L uz que a maioria abrange
S olidarietàade não constrange
I lumina doces vidas
L ágrimas não são sentidas.

Sara Costa

REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL DE ERPI

CAPÍTULO I NATUREZA E FINS

ARTIGO N.º 1 (Natureza)

A “SOLSIL – Associação de Solidariedade Social do Silveiro” é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral de Ação Social sob o n.º 17/93 a folhas 111 do livro nº5 das Associações de Solidariedade Social em 20/01/1992, tendo sido publicados em Diário da República, 3ª série, de 03/07/1993 com estatuto de Utilidade Pública.

ARTIGO N.º 2 (Fins)

O presente regulamento define as normas de funcionamento do ERPI, o qual constitui uma resposta social da “SOLSIL – Associação de Solidariedade Social do Silveiro”, com sede na Rua das Areias nº 46, Silveiro, 3770 – 066 Oiã; Telefone: 234 729 170; Fax: 234 729 171; e-mail: geral@solsil.pt.

CAPÍTULO II DEFINIÇÃO E OBJETIVOS

ARTIGO N.º 3 (Definição)

Considera-se ERPI o estabelecimento em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social a pessoas idosas através de alojamento coletivo – de utilização temporária ou permanente – fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene e conforto, fomentando o convívio e propiciando a animação social e a ocupação dos tempos livres dos clientes.

ARTIGO N.º 4
(Legislação aplicável)

1. Portaria nº 67/2012, de 21 de março;
2. Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho.
3. Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, republicado pelo Decreto-Lei nº 33/2014 de 4 de março.
4. Compromisso de Cooperação para o setor social e solidário.

ARTIGO N.º 5
(Objetivos)

São nomeadamente objetivos da ERPI da SOLSIL:

- a) A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes, tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência;
- b) O fornecimento de uma alimentação adequada, atendendo, na medida do possível, a hábitos alimentares e gostos pessoais e cumprindo as prescrições médicas;
- c) Garantir qualidade de vida tal que compatibilize a vivência em comum com o respeito pela individualidade e privacidade de cada idoso;
- d) A realização de atividades de animação sociocultural, recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os idosos e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- e) Proporcionar um ambiente calmo, confortável e humanizado;
- f) Prestar os serviços domésticos necessários ao bem-estar do idoso e destinados, nomeadamente, à higiene do ambiente, ao serviço de refeições e ao tratamento de roupas;
- g) Fomentar a convivência social, através do relacionamento entre os idosos e destes com os familiares e amigos, com o pessoal da ERPI e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;

h) Propiciar a participação dos familiares, ou pessoa responsável pelo seu internamento, no apoio ao idoso, sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente;

i) Permitir a assistência religiosa, sempre que o idoso a solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares;

j) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;

k) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;

l) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação interfamiliar;

m) Potenciar a integração social do idoso.

ARTIGO N.º 6

(Capacidade)

A resposta social de ERPI da SOLSIL tem capacidade de resposta para 22 clientes, cinco das quais estão ao dispor da Segurança Social.

ARTIGO N.º 7

(Serviços prestados)

A resposta social de ERPI assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos clientes, respeitando as indicações médicas;
- b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- c) Cuidados de imagem;
- d) Higiene de espaços;
- e) Apoio nas atividades de vida diárias;
- f) Consultas pelo médico da instituição e cuidados de enfermagem;
- g) Lavagem e tratamento de roupas;
- h) Animação/ocupação/lazer/férias programadas;
- i) Transporte (serviço não incluído na mensalidade que será cobrado conforme tabela de preços em vigor);

- j) Apoio/acompanhamento psicossocial;
- k) Administração de medicação, quando prescrito;
- l) Fisioterapia uma vez por semana (incluída na mensalidade). Sessões extra serão cobradas à parte conforme tabela de preços em vigor.

CAPÍTULO III ADMISSÃO

ARTIGO N.º 8 (Critérios Gerais de Admissão)

1. A admissão dos clientes deverá obedecer aos seguintes critérios gerais:

- a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
- b) Manifeste vontade em ser admitido ou, em caso de impossibilidade manifesta do próprio, seja o seu responsável a manifestá-la.

2. A admissão dos clientes na Instituição – ERPI - é feita pelo Coordenador da 3ª idade e pela Direção de acordo com as normas constantes do presente regulamento.

ARTIGO N.º 9 (Critérios Específicos de Admissão)

1. A admissão dos clientes obedece aos seguintes critérios de seleção e priorização:

- a) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos/ Risco de isolamento social (18%);
- b) Grau de dependência (14%);
- c) Fracos recursos económicos (28%);
- d) Frequência do estabelecimento pelo próprio noutra Resposta Social ou por familiares (10%);
- e) Familiar de colaborador da Instituição (4%);
- f) Situação de saúde (8%);
- g) Idade do cliente (7%);

- h) Residência próxima do estabelecimento (6%);
- i) Associado da Instituição (5%).

2. Só poderão ser admitidos clientes que sejam de outros concelhos, quando existirem vagas e não haja candidatos do concelho de Oliveira do Bairro.

3. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de vários itens e em caso de empate funcionará a data de inscrição.

ARTIGO N.º 10

(Processo de candidatura)

1. A candidatura deverá ser formulada pelo idoso ou familiar que se responsabilize pelo internamento, à Instituição, em impresso próprio, momento a partir do qual o candidato passa a integrar a lista de espera.

2. Havendo vaga, a avaliação e admissão do candidato é realizada pela Direção através de dois pareceres para admissão, elaborados pelo Coordenador da 3ª idade e Diretor Técnico, após a análise das candidaturas, no prazo máximo de 15 dias.

3. Em caso de exclusão por não preencher os requisitos, o Coordenador da 3ª idade deverá informar o candidato da decisão, por carta, no prazo máximo de 15 dias.

4. Não havendo vaga fica o candidato em lista de espera. Esta será atualizada semestralmente. No caso do idoso e/ou família não estarem interessados na manutenção da lista de espera, o Coordenador da 3ª idade, arquiva o processo por um período mínimo de 1 ano.

O Coordenador é responsável pela gestão da Lista de Espera, informando os candidatos periodicamente, pelo menos anualmente, da sua posição em Lista de Espera.

Havendo vaga, se o candidato não a quiser preencher, passa para o fim da Lista de Espera.

Quando o idoso e/ou responsável informa que não está interessado na sua continuidade na Lista de Espera, o Coordenador arquiva o processo por um período mínimo de um ano e atualiza a mesma.

5. Após decisão favorável o Coordenador da 3ª idade marcará uma entrevista para dar continuidade ao processo.

ARTIGO N.º 11

(Lista de espera)

1. Todas as candidaturas são pontuadas pelo Coordenador da Terceira Idade e passam a integrar a lista de espera. Em caso de empate na pontuação o Coordenador da Terceira Idade deverá dar o seu parecer tendo em conta os dados recolhidos na entrevista presencial.
2. Haverá retirada da lista de espera nas seguintes situações:
 - a) Quando o potencial cliente/pessoa responsável informa que não está interessado na manutenção da sua inscrição (esta informação também poderá ser recolhida por iniciativa da Instituição, para efeito de atualização da Lista de Espera):
 - b) Por falecimento do potencial cliente;
 - c) Quando o potencial cliente é chamado para ser admitido na resposta social e recusa;
 - d) Por integração em resposta social noutra Instituição.
3. A lista de espera é atualizada sempre que existe integração ou retirada de potenciais clientes na referida lista.
4. O Coordenador da Terceira Idade informará o cliente/pessoa responsável sobre a posição deste na lista de espera, sempre que seja solicitado.

ARTIGO N.º 12

(Documentos a Apresentar)

1. Após ter sido comunicada a admissão do candidato a cliente da ERPI, este ou o seu legítimo representante, deverá apresentar os seguintes documentos:
 - a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
 - b) Cartão do Serviço de Saúde;
 - c) Recibo de reforma;
 - d) Cartão de Contribuinte;

- e) Declaração de Rendimentos e respetivos anexos;
- f) Número de Identificação da Segurança Social;
- g) Ficha Clínica.

2. O **familiar** responsável deverá apresentar os seguintes **documentos**:

- a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
- b) Cartão de Contribuinte,
- c) Morada completa.

3. A admissão compreende também o preenchimento dos seguintes **impressos**:

- a) Contrato de Prestação de serviços,
- b) Termos de responsabilidade,
- c) Ficha Administrativa;
- d) Escala de Barthel;
- e) Ficha de Avaliação Diagnóstica.

4. No ato de admissão será entregue ao cliente ou seu legítimo responsável, uma cópia do Contrato de Prestação de Serviços.

ARTIGO Nº13

(Admissão e Acolhimento)

1. No ato de admissão será assinado o Contrato de Prestação de Serviços, Termos de Responsabilidade, válidos por tempo indeterminado, podendo ser alterados, nos termos a seguir indicados:

- a) Por necessidade e vontade própria do cliente, através da elaboração de uma adenda ao mesmo.
- b) Por necessidade interna da Instituição.

2. O contrato de prestação de serviços e termo de responsabilidade, podem ainda ser rescindidos, nos termos a seguir indicados:

- a) Sempre que se verifiquem anomalias de comportamentos do cliente ou seus responsáveis, que venham a revelar incompatibilidade com o normal funcionamento dos serviços, ou pautados como socialmente não aceites, não possíveis de solucionar através de um bom entendimento entre ambas as partes, de acordo com o descrito no Capítulo VIII do presente regulamento;

b) Em qualquer altura, mediante um pré-aviso de 15 dias, através de documento escrito, entregue em mão ao cliente, colhendo a sua assinatura no duplicado ou por carta registada com aviso de receção enviada ao familiar responsável, na qual se invoquem os motivos da rescisão;

c) Por falecimento do cliente.

3. No ato de admissão será entregue cópia do presente Regulamento Interno a cada cliente e/ou ao familiar responsável.

4. Aquando da admissão será elaborado o Processo Individual do cliente.

5. O acolhimento do cliente é feito, sempre que possível, pelo Coordenador da 3ª idade:

a) Será feita a apresentação do cliente ao pessoal Técnico, Ajudantes de Ação Direta (que lhe apresenta as instalações) e restantes clientes da Instituição.

6. A admissão terá sempre carácter adaptativo por um período de 1 mês, como forma de atestar a capacidade de integração do idoso e evolução de doenças mentais ou infecto-contagiosas que, porventura, não tenham sido declaradas, período findo o qual a admissão passa a definitiva.

7. Caso se detete alguma insatisfação ou inadaptação neste período, a Equipa Técnica traça em conjunto as ações corretivas/preventivas, envolvendo neste procedimento a família e/ou pessoa responsável.

Se após este procedimento o cliente se mantém inadaptado, o Coordenador da 3ª idade e Diretor Técnico elaborarão um relatório justificativo da rescisão do contrato, que deverá ser colocado à decisão da Direção.

8. Quando se vier a apurar que houve falsidade nas declarações do cliente ou na documentação entregue para a formação do seu processo, ou ainda por razões morais ou disciplinares comprovadas, a Direção notificará o cliente para deixar a ERPI

9. O alojamento será feito em quartos individuais, quartos de duas camas ou quartos de casal.

10. Tratando-se de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges, o sobrevivente será transferido, logo que possível, para quarto apropriado à sua situação.

ARTIGO N.º 14

(Processo Individual do cliente)

O Processo Individual estará dividido em 3 partes, em que a 1ª parte encontra-se nos Serviços Administrativos da Instituição e reúne:

a) Ficha Administrativa;

A 2ª parte encontra-se com o Coordenador da 3ª idade e reúne:

a) Ficha de Candidatura;

b) Escala de Barthel;

c) Ficha de Avaliação Diagnóstica;

d) Relatórios;

e) Registos dos cuidados pessoais;

f) Plano de Acolhimento Inicial;

g) Registos de Saída dos clientes;

A 3ª parte encontra-se no Gabinete Médico e reúne:

a) Ficha Clínica;

b) Relatórios Médicos;

c) Plano Individual de Cuidados.

ARTIGO N.º 15

(Espólio)

1. Os clientes, no ato de admissão, deverão fazer-se acompanhar de todas as roupas de uso pessoal, podendo ainda transportar consigo haveres pessoais, com exclusão de móveis.

2. No caso de clientes sem recursos económicos, a Instituição fornecerá as roupas e o calçado necessário.

3. Os bens de que os clientes se façam acompanhar e dos quais será feito o inventário para juntar ao processo individual, ficam pertença da ERPI, não podendo portanto, os clientes, após a sua admissão, voltar a dispor deles para efeito de troca ou dádiva, com outros clientes.

4. Todos os bens que não sejam entregues à guarda da Solsil, a Instituição não se responsabilizará pela perda, danificação ou roubo dos mesmos.

5. Sempre que as suas roupas tenham que ser substituídas atendendo ao seu desgaste natural ou danificação involuntária, o cliente ou familiar responsável terá de informar a ERPI para atualizar o respetivo inventário.

6. No caso de saída voluntária, anulação de internamento ou expulsão da ERPI, será restituído ao cliente tudo o que, porventura possa ainda existir do que haja trazido.

7. No caso de falecimento, mantém-se integralmente o disposto no número anterior.

8. Tratando-se de joias e outros valores que os clientes possuam à data do seu falecimento, a sua entrega será feita de acordo com as disposições do cliente deixadas nesse sentido, por escrito, e apenas ao seu Processo Individual. Os herdeiros legítimos deverão reclamar estes bens e valores no prazo de 30 dias, findo o qual reverterão para a Instituição.

9. No caso de não haver nada escrito, tais bens revertem a favor da Instituição.

10. Não poderá ser aceite, nem se tomará conhecimento de qualquer carta com as últimas vontades do cliente exaradas em subscrito fechado e com a indicação de ser aberto após o seu falecimento.

ARTIGO N.º 16

(Contacto Familiar ou Pessoa Responsável)

1. Os familiares ou pessoas mais próximas dos clientes serão contactados quando se justificar, por motivos de inadaptação, por vontade do cliente, por problemas de saúde, etc.

2. Se o idoso viver só e não tiver familiares ou alguém que se interesse por ele e, por condicionalismos físicos ou mentais, se tornar impossível a sua permanência na ERPI, será encaminhado para outra resposta social da SOLSIL, sempre que possível.

ARTIGO N.º 17

(Comparticipação Financeira)

1. A participação dos clientes da ERPI é indispensável para a manutenção dos respetivos serviços. Em conformidade, a Direção aprovará os preços a praticar e fará a sua atualização, no início de cada ano civil, ou quando se justificar.

2. Para efeitos da comparticipação familiar considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 75% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI), recebida pelo cliente;

3. O valor da mensalidade é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, bem como o grau de dependência do cliente, e de acordo com tabela abaixo.

O rendimento do cliente é calculado com a seguinte fórmula:

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

Sendo: RC, Rendimento *per capita* mensal; RAF, Rendimento agregado familiar (anual ou anualizado); D, Despesas mensais fixas; e N, número de elementos do agregado familiar.

Serviços	% sobre o Rendimento <i>Per Capita</i>
Situação tipo	75%
Dependente	90%

4. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se 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 por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

5. 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 um vínculo contratual (por exemplo, hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

6. Para a resposta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

7. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do utente (RC)**, consideram-se os seguintes rendimentos:

a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

8. Para efeito da 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, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

9. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente, calculado pela Escala de Barthel.

10. À despesa referida em b) do n.º 4 do ARTIGO 14º é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

11. Quanto á prova dos rendimentos do utente:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;

12. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

13. À comparticipação apurada nos termos do n.º2 deste ARTIGO, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;

14. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas

ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

15. Quando no momento da admissão o cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima da comparticipação (90%).

16. O pagamento da comparticipação dos clientes far-se-á nas seguintes condições e prazos:

a) De carácter mensal;

b) Efetua-se até ao 5º dia útil do mês a que respeita;

c) No caso de existirem duas pessoas do mesmo agregado familiar a usufruírem da resposta social de ERPI, haverá uma redução de 20% na mensalidade do segundo elemento do agregado;

d) No caso do cliente se ausentar da ERPI por um período mínimo de 15 dias e máximo de 60 dias, devidamente justificado, pagará durante o período de ausência 70% do valor devido;

e) No caso de falecimento do cliente, a mensalidade poderá ser restituída à pessoa responsável pelo mesmo. Caso o cliente faleça na primeira quinzena do mês, é-lhe restituído a segunda quinzena, no entanto, se falecer na segunda quinzena não haverá restituição;

f) Em caso de desistência antes do término do mês corrente, não haverá lugar a qualquer restituição;

g) Sempre que se verifiquem atrasos no pagamento da mensalidade, será paga uma multa de 50 cêntimos por cada dia de atraso, até regularização da situação. As situações excecionais, devidamente justificadas, deverão ser analisadas pontualmente pelo Diretor Técnico da Instituição dando conhecimento à Direção.

h) Quando o cliente possuir um rendimento mensal que não atinja o custo médio real do cliente do ano anterior à sua admissão, a família tem que colaborar na comparticipação mensal do seu idoso, desde que possua condições económicas, podendo ser-lhe solicitados meios de prova de natureza fiscal.

i) Não será incluído na comparticipação mensal os encargos com o cabeleireiro e barbearia. Os clientes, quando usufruírem destes serviços, terão de os pagar no ato, de acordo com a tabela de preços em vigor.

17. Sempre que haja lugar a alterações, no preçário das comparticipações familiares, previstas anualmente, a Instituição participará por escrito ao cliente ou seu responsável.

ARTIGO N° 18

(Alterações à comparticipação familiar mensal)

1. Alterados os rendimentos, despesas, composição do agregado familiar ou serviços solicitados que estiveram na base do cálculo e fixação da comparticipação familiar, proceder-se-á às devidas retificações, acertando o valor da mensalidade seguinte;
2. As alterações à comparticipação familiar mensal devem ser comunicadas ao cliente ou responsável com uma antecedência mínima de 5 dias úteis.

CAPÍTULO IV

FUNCIONAMENTO

ARTIGO N° 19

(Instalações)

A ERPI desenvolve-se no equipamento existente na SOLSIL, que é constituído por:

- a) Duas salas de convívio, uma equipada com bar e copa;
- b) Cozinha;
- c) Refeitório;
- d) Lavandaria;
- e) Casas de banho equipadas com ajudas técnicas;
- f) Doze quartos, dois dos quais individuais e outros dois com casa de banho privativa;

- g) Gabinete Médico;
- h) Gabinete de enfermagem;
- i) Ginásio;
- j) Piscina;
- k) Fisioterapia.

ARTIGO N.º 20

(Período de Funcionamento)

A ERPI funciona ininterruptamente todo o ano.

ARTIGO N.º 21

(Horário de Funcionamento)

1. A ERPI terá períodos ao longo do ano em que serão feitas limpezas gerais.
2. É dever dos clientes e familiares respeitar os horários praticados pela Instituição, no seu próprio interesse e no dos serviços.
3. Os horários das refeições são os seguintes:
 - a) Pequeno-Almoço - 8:30 h
 - b) Almoço - 13:00 h
 - c) Lanche - 16:00 h
 - d) Jantar - 19:00 h
 - e) Silêncio - 23:00 Horas
3. As atividades de animação / ocupação serão desenvolvidas em horários a combinar com os próprios clientes, pelo Coordenador da 3ª idade, Animador Sociocultural e Diretor Técnico.
4. Há com frequência saídas para o exterior:
 - a) Passeios;
 - b) Visitas Turísticas;
 - c) Intercâmbios com outras Instituições.

ARTIGONº22

(Alimentação)

1. A alimentação será igual para todos os clientes, salvo regimes dietéticos prescritos pelo médico, sendo as refeições servidas no refeitório, de acordo com os horários em vigor.
2. Só em casos especiais e justificados, o Diretor Técnico ou Coordenador da 3ª idade poderão autorizar refeições servidas no quarto.

ARTIGONº23

(Ementas)

1. As ementas da ERPI, são elaboradas por um Nutricionista e a sua execução é controlada pela Direção, Diretor Técnico e Coordenador da 3ª idade.
2. As ementas deverão ser afixadas semanalmente em local bem visível, de modo a serem consultadas.

ARTIGO Nº24

(Área de abrangência)

1. A ERPI abrange o espaço territorial da freguesia de Oiã.
2. A ERPI só admitirá clientes de fora do concelho, quando existirem vagas.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

ARTIGO N.º 25

(Direitos da Instituição)

A SOLSIL tem direito :

1. Ao cumprimento de todas as disposições emanadas no âmbito do presente Regulamento e inerentes ao funcionamento desta resposta social.
2. A receber o pagamento dos serviços prestados ao cliente, constantes na adenda do contrato de prestação de serviços.

ARTIGO N.º 26

(Deveres da Instituição)

1. Assegurar o cumprimento do definido no Artigo 5º do presente Regulamento.
2. Prestar ao cliente os serviços constantes no respetivo Regulamento Interno, destinados a assegurar a satisfação das necessidades requeridas e acordadas com o cliente e/ou o seu responsável;
3. Prestar um serviço de qualidade, mantendo uma conduta digna e de respeito para com o cliente, na prestação do trabalho a realizar;
4. Participar por escrito ao cliente ou seu responsável, sempre que haja lugar a alterações na prestação de serviços inicialmente acordados;
5. Participar por escrito ao cliente ou seu responsável, sempre que haja lugar a alterações, previstas anualmente, no preçário de participações familiares.
6. Garantir a confidencialidades de todas as informações e dados fornecidos pelo cliente e/ou responsável;

ARTIGO N.º 27

(Direitos dos Clientes)

1. Os clientes da ERPI terão direito a:
 - a) Dar entrada na ERPI por vontade própria;
 - b) Ver respeitadas a sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar;
 - c) Uma ocupação voluntária, como profilaxia da velhice, nos vários sectores de atividade e em conformidade com as suas aptidões ou preferências;
 - d) Atividades socioculturais e recreativas, quer da iniciativa da ERPI, quer dos próprios clientes, cuja regularidade e frequência serão determinadas pelas circunstâncias;
 - e) Apoio psicossocial, tendo em vista a sua melhor integração na ERPI e na sociedade de que fazem parte;
 - f) Assistência religiosa, sempre que a solicitem, ou, na sua incapacidade a pedido dos seus familiares.
2. Os clientes da ERPI terão direito a usufruir dos seguintes serviços internos:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos clientes, respeitando as indicações médicas;
- b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- c) Cuidados de imagem;
- d) Higiene de espaços;
- e) Apoio nas atividades de vida diárias;
- f) Consultas pelo médico da instituição e cuidados de enfermagem;
- g) Lavagem e tratamento de roupas;
- h) Animação/ocupação/lazer/férias programadas;
- i) Transporte;
- j) Apoio/acompanhamento psicossocial;
- k) Administração de medicação, quando prescrito;
- l) Fisioterapia uma vez por semana.

3. Os clientes poderão ajudar em alguns serviços, necessitando para tal da autorização do Coordenador da 3ª idade ou do Diretor Técnico.

4. Os clientes poderão professar qualquer religião, não sendo contudo permitidas discussões que envolvam ideologias.

5. A ERPI terá na sala de convívio jornais, revistas, jogos e quaisquer outros motivos de interesse e distração dos clientes.

6. Os clientes quando admitidos poderão trazer, se assim o entenderem alguns objetos de uso pessoal e estimativo. O cliente terá de os declarar obrigatoriamente por escrito no ato da admissão à ERPI.

ARTIGO N.º 28

(Deveres dos Clientes)

1. Apresentar todos os documentos solicitados na admissão, conforme o disposto no artigo nº9.

2. Indicar, na admissão, o familiar responsável ou representante legal, a contactar em caso de situação anormal.

3. Proceder à assinatura contrato de prestação de serviços, adenda ao contrato, de acordo com a tabela estabelecida, e do termo de responsabilidade, sujeitando-se às atualizações no início de cada ano civil, ou quando se justificar.

4. Liquidar os custos da participação mensal de acordo com o contrato de prestação de serviços previamente celebrado.

5. Zelar pela boa conservação do edifício e prestar a máxima colaboração para que a ERPI se apresente sempre limpo e arrumado, no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo, pelo que os cuidados com a arrumação do quarto, roupas e objetos pessoais deve, dentro do possível, ser feito pelo próprio cliente

6. Colaborar em algumas tarefas domésticas que lhe sejam pedidas e que não colidam com o seu estado de saúde.

7. Cumprir criteriosamente as prescrições médicas.

8. Cumprir rigorosamente as normas inscritas no presente regulamento interno.

ARTIGO N.º 29

(Direitos do Responsável)

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, o responsável tem ainda os seguintes direitos:

- a) Direito a que os seus dados sejam tratados de acordo com o RGPD e demais legislação de tratamento de dados;
- b) Consultar o processo individual do cliente, com a prévia autorização do mesmo;
- c) Requerer reuniões com o Presidente da Direção da instituição ou, na sua falta, quem o substitua, sempre que se justificar;
- d) Ter assegurada a confidencialidade das informações fornecidas sobre o cliente;
- e) Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem a resposta social frequentada pelo cliente;
- f) Participar na construção e/ou alteração do Processo Individual do cliente.

ARTIGO N.º 30

(Deveres do Responsável)

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, o responsável tem ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir e fazer cumprir a Política de Privacidade da instituição, nomeadamente não divulgando, captando ou utilizando qualquer dado pessoal a que tenham acesso, em virtude da sua relação com a instituição;
- b) Cumprir as normas da resposta social de ERPI de acordo com o estipulado neste regulamento;
- c) Pagar a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da sua responsabilidade;
- d) Prestar com verdade e lealdade todas as informações necessárias para a boa prestação do serviço;
- e) Informar os colaboradores da resposta social sobre aspetos particulares do cliente relativos ao seu quotidiano, comportamento e possíveis alterações que possam interferir nos serviços prestados e/ou que sejam pertinentes para a organização do contexto institucional;
- f) Comunicar ao Coordenador da Terceira Idade a saída e tempo de ausência do cliente;
- g) Participar em reuniões e atividades quando solicitado;
- h) Verificar regularmente avisos de ordem geral afixados nos locais destinados para o efeito;
- j) Respeitar e tratar com educação e respeito os colaboradores da instituição;
- k) No âmbito de iniciativas promovidas pela instituição, respeitar todos os outros clientes e seus familiares.

ARTIGO N.º 31

(Assistência Médica, Enfermagem, Medicamentos e Ajudas Técnicas)

1. No ato de admissão o cliente tem de fazer entrega da Ficha Clínica entregue no ato de inscrição, onde especifique a inexistência de doenças infecto-contagiosas e outras informações clínicas relevantes.

2. Todos os clientes têm direito a assistência médica e cuidados de enfermagem gratuitos na Instituição, devendo submeter-se às prescrições clínicas e aos exames que, periodicamente, lhes serão feitos.

3. Todos os medicamentos que os clientes tomarem por prescrição médica ficam à responsabilidade da ERPI a sua administração.

4. Os medicamentos, fraldas, material de enfermagem e higiene pessoal serão pagos pelos clientes, ou familiar responsável, podendo em casos excepcionais e devidamente analisados, serem custeados pela Instituição.

5. As consultas de especialidade realizam-se pelo Serviço Nacional de Saúde. Se o cliente preferir especialista particular, responsabilizar-se-á pelo pagamento das respetivas despesas.

6. As despesas com transportes de ambulância e taxas moderadoras de saúde são da responsabilidade do cliente ou família.

7. Os internamentos em clínicas particulares, para tratamentos ou intervenções cirúrgicas, serão sempre por conta do cliente.

8. Será obrigatório que todos os clientes tomem banho, consoante as necessidades dos mesmos, para interesse da sua saúde e asseio individual. Deverá ser o idoso a proceder à sua higiene pessoal diária, aproveitando ao máximo as suas capacidades de movimentação. Será apoiado sempre que necessário.

9. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente/família do valor acrescido deste tipo de ajuda.

ARTIGO N.º 32

(Visitas)

1. Os clientes da ERPI têm direito a receber visitas desde que não prejudique o normal funcionamento da Instituição (horários de refeições e higiene). No caso das visitas pretenderem fazer refeição na instituição, deverão avisar com a antecedência mínima de 2 dias e proceder ao pagamento da refeição.

2. As visitas devem:

a) Tratar o pessoal da Instituição com respeito, não perturbar o silêncio e não entregar aos clientes bebidas alcoólicas ou qualquer tipo de comida;

b) Respeitar os horários e regras de funcionamento praticados pela Instituição, no seu próprio interesse e dos serviços, bem como a privacidade e bem-estar dos outros clientes;

c) Não visitar os clientes nos respetivos quartos sem autorização do Diretor Técnico ou Coordenador da 3ª idade;

d) Aos familiares e responsáveis não é permitido manusear as roupas, nem valores dos clientes sem a prévia autorização e a presença de um colaborador da Instituição.

e) Os familiares têm que entregar todos os géneros alimentares ao pessoal de serviço.

ARTIGO N.º 33

(Direitos e Deveres dos Colaboradores)

1. São direitos dos colaboradores, sem prejuízo dos constantes do contrato coletivo de trabalho:

a) Ser tratados com dignidade e respeito;

b) Ter condições necessárias para o exercício das suas funções;

c) Ter acesso a informações sobre legislação ou qualquer outro assunto que diga respeito aos trabalhadores das IPSS's;

d) Ser apoiados pelo Diretor Técnico e/ou Coordenador da 3ª idade nas funções que lhes são confiadas;

e) Participar em ações de formação que permitam o enriquecimento pessoal e profissional.

2. São deveres dos Colaboradores:

a) Ter em atenção a vulnerabilidade e a situação especial de vida dos clientes e respeitar a origem cultural e/ou étnica de cada um;

b) Aceitar formação adequada e ser continuamente encorajados de forma a desempenhar as suas funções com sentido de responsabilidade, agindo sempre de modo a merecer e a ganhar o respeito dos clientes e a proporcionar-lhes momentos positivos;

c) Desenvolver a sua atividade no máximo das suas capacidades, com zelo, competência, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para o desenvolvimento do trabalho de equipa, para a melhoria da prestação de serviços, e para o bom nome da Instituição;

d) Guardar sigilo profissional;

- e) Estar abertos às inovações que possam contribuir para a formação e integração dos clientes no meio intra e interinstitucional;
- f) Resolver com ética e com espírito de tolerância os problemas que surjam no contacto com os clientes ou com outros membros;
- g) Respeitar os colegas, os superiores hierárquicos e dirigentes da Instituição;
- h) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e exercer com zelo e dedicação a sua função;
- i) Zelar pela preservação e uso dos bens, instalações e equipamentos da Instituição e clientes;
- j) Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se aos exames promovidos pela Instituição.

CAPÍTULO VI PROIBIÇÕES

ARTIGO N.º 34 (Proibições)

Para o completo e regular funcionamento da ERPI, é proibido aos clientes:

- a) Colocar nas paredes das diversas dependências, pregos, quadros, estampas, etc., sem a prévia autorização do Diretor Técnico ou Coordenador da 3ª idade;
- b) Possuir nos quartos, quaisquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros;
- c) Manter no quarto rádios ou televisores em funcionamento, depois da hora de silêncio;
- d) Adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para o seu uso ou uso de outros clientes;
- e) Receber das visitas, quando doentes, qualquer tipo de alimentação ou bebidas, sem conhecimento do Médico, do Diretor Técnico ou Coordenador da 3ª idade;
- f) Solicitar qualquer gratificação dos visitantes da ERPI;
- g) Dar qualquer gratificação ao pessoal em serviço na Instituição;

h) Fumar dentro das Instalações da Instituição, exceto nos pátios da mesma.

CAPÍTULO VII

SAÍDAS E PEDIDOS DE DISPENSA

ARTIGO N.º 35

(Saídas)

Os clientes podem sair livremente da Instituição desde que avisem sempre que o decidam fazer e respeitem as seguintes condições:

a) Os clientes invisuais ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, ataques ou idade avançada, possam representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal, só terão permissão de saída, quando acompanhados por um familiar ou pessoa amiga, ou ainda, por um colaborador da ERPI ou outro cliente mais válido, que assumam a responsabilidade do seu regresso à ERPI;

b) Os clientes que estejam sob tratamento clínico só poderão sair, desde que obtenham a autorização do médico e sairão nos mesmos moldes referidos na alínea a).

c) Os clientes, salvo motivo de força maior, poderão ausentar-se da ERPI por períodos variáveis, depois de devidamente autorizados.

ARTIGO N.º 36

(Autorização de saída)

O pedido de autorização de saída, a conceder pelo Coordenador, ou Diretor Técnico, obedece às seguintes condições:

a) A autorização terá de ser solicitada pelo próprio cliente, familiar responsável ou amigos e carece de preenchimento de Registo de Saída dos Clientes em que será mencionado:

- Identificação do cliente;
- Identificação do acompanhante;
- Medicação (se levou, se não levou, se não quis levar ou se não tem);
- Declaração de responsabilidade.

b) O estado de saúde do cliente ou a existência de sanção disciplinar, representarão impedimento para a autorização de ausência.

c) O regresso do cliente tem de fazer-se até às 22.00h. Excecionalmente, em casos devidamente autorizados pelo Coordenador da 3ª idade ou Diretor Técnico, poderá fazer-se para além do horário referido.

CAPÍTULO VIII

DISCIPLINA

ARTIGO N.º 37

(Normas Gerais)

1. Para a harmonia, ordem e bom funcionamento da ERPI, torna-se indispensável que os clientes:

a) Observem as normas mínimas de convívio social, devendo respeitar e tratar com urbanidade os dirigentes, pessoal e companheiros;

b) Usem de respeito mútuo entre as pessoas, tanto em relação a ideias divergentes como em questões de colaboração recíproca;

c) Contribuam para o bom funcionamento dos serviços da Instituição, obedecendo à Direção, Diretor Técnico, Coordenador da 3ª idade e aos colaboradores da ERPI, devendo também dar conhecimento ao Coordenador da 3ª idade ou Diretor Técnico de toda a discussão, comentário ou censura a quaisquer instruções e determinações sobre o funcionamento dos serviços.

d) Observem a hora de silêncio estabelecida.

2. Quaisquer atos de lesão pessoal física ou provocação verbal não podem constituir motivo de represália direta, mas antes encaminhados para entidade responsável.

ARTIGO N.º 38
(Ações disciplinares)

1. Qualquer ato ou atitude do cliente que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e bens, terão de merecer a devida ação disciplinar. Neste contexto e atendendo à gravidade da conduta e à culpabilidade do infrator, deverão ser adotadas as seguintes ações disciplinares:

- a) Repreensão verbal;
- b) Repreensão escrita;
- c) Proibição, conforme a gravidade do ato punível, de saída durante:
 - 8 dias
 - 15 dias
 - 30 dias
- d) Expulsão da ERPI.

2. As ações disciplinares da alínea c) poderão ser agravadas em caso de reincidência.

3. Para os clientes que não possam sair, as ações disciplinares referidas na alínea c) são convertidas em multas em dinheiro, ou em prestação de serviços à Instituição, agravadas em caso de reincidência.

4. Quando o cliente, usando as regalias previstas no artigo 22º, entrar na ERPI embriagado ou depois da hora autorizada, sem motivo justificado, ficará suspenso dessa regalia por um período mínimo de 30 dias, sanção que poderá passar a definitiva em caso de reincidência.

ARTIGO N.º 39
(Aplicação de ações disciplinares)

São competentes para aplicação das ações constantes do artigo 31º:

a) O Diretor Técnico, mediante inquérito sumário em que intervenham as Ajudantes de Ação Direta com conhecimento direto do facto punível, para as ações previstas no n.º 1 do artigo anterior, alíneas a) e b).

b) A Direção, mediante informação do Diretor Técnico, Coordenador da 3ª idade e colaboração de elementos do Pessoal Técnico de Apoio considerados necessários, para as ações disciplinares previstas no n.º 1 do artigo anterior, alíneas c) e d).

ARTIGO N.º 40

(Saída voluntária)

1. Caso um cliente pretenda sair voluntariamente da ERPI, fará uma declaração escrita na qual indicará o motivo de saída (com antecedência mínima de 90 dias), a qual será apensa ao seu Processo Individual, assim como terá de assinar um termo de entrega declarando que recebe todas as roupas e objetos que possuía no momento da sua saída.

2. O cliente que solicite a saída voluntária, só excepcionalmente e não havendo pedidos de admissão em espera, poderá requerer, de novo, a sua admissão

CAPÍTULO IX

ORGANIZAÇÃO E PESSOAL

ARTIGO N.º 41

(Pessoal)

O quadro de pessoal encontra-se afixado no placard do hall de entrada principal do edifício sede, contendo a indicação dos recursos humanos da instituição, respetiva categoria e horário de trabalho.

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO N.º 42

(Falecimento)

1. O falecimento do cliente será comunicado à família ou pessoa responsável para comparecer na Instituição em tempo útil e proceder à realização do respetivo funeral.

2. Se nenhum familiar corresponder ao chamamento, ou não havendo família com obrigações, a Instituição promoverá a realização do funeral do cliente.

ARTIGO N.º 43

(Reclamações e Sugestões)

1. Qualquer reclamação ou sugestão pode ser apresentada diretamente ao Coordenador da 3ª idade ou Diretor Técnico que resolverá o caso ou o apresentará superiormente se ele exceder a sua competência;
2. A Instituição possui Livro de Reclamações em papel e electrónico, (www.livroreclamacoes.pt) de acordo com o Decreto – Lei nº 74/2017, 21 de junho.
3. A Instituição possui caixa de sugestões.

ARTIGO N.º 44

(Foro Competente)

Em caso de conflito jurídico entre os outorgantes, as situações deverão reportar-se ao Tribunal da Comarca de Oliveira do Bairro.

CAPÍTULO XI

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO N.º 45

(Alterações ao regulamento)

1. As condições estipuladas no presente regulamento podem ser alteradas mediante as necessidades e evolução institucionais, sendo que estas alterações serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, no prazo de 30 dias, antes da sua entrada em vigor.

ARTIGO N.º 46

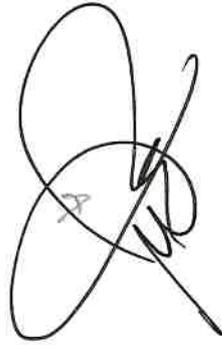
(Omissões)

Todas as questões omissas serão resolvidas pela Direção, tendo em conta os estatutos da Instituição.

ARTIGO N.º 47
(Vigência do Regulamento)

O presente Regulamento Interno entra em vigor a partir de 29 de outubro de 2021, após ter sido aprovado em reunião da Direção da Instituição, devendo ser revisto sempre que oportuno.

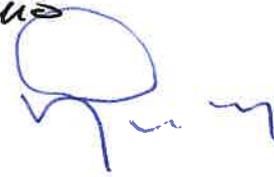
Silveiro, 18 de Novembro de 2021



A DIREÇÃO

SOLSIL
Associação de Solidariedade Social do Silveiro





Solsil – Associação de Solidariedade Social do Silveiro
Rua das Areias, 46 – Silveiro
3770-066 Oia
Telefone: 234 729 170
Fax: 234 729 171
E – mail: geral@solsil.pt
Site: www.solsil.pt