

---

# REGULAMENTO INTERNO

---



## RESIDÊNCIA DE IDOSOS

Avenida Zeca Afonso  
2955-220 PINHAL NOVO  
Tel.: 21 2362302 – Fax.: 21 2387741  
Mail: fundacao@fundacao-coi.pt







## ÍNDICE

NOTA PREAMBULAR	3
MISSÃO, VISÃO E VALORES DA FUNDAÇÃO COI	4
VISÃO DA RESIDÊNCIA DE IDOSOS	4
1. DESTINATÁRIOS DA RESIDÊNCIA DE IDOSOS	5
2. OBJETIVOS DA RESIDÊNCIA DE IDOSOS	5
3. DIREITOS E DEVERES	6
3.1. DIREITOS DA INSTITUIÇÃO	6
3.2. DEVERES DA INSTITUIÇÃO	6
3.3. DIREITOS DO CLIENTE	7
3.4. DEVERES DO CLIENTE	8
3.5. RESPONSÁVEL PELO CLIENTE	8
3.6. DIREITOS DO RESPONSÁVEL PELO CLIENTE	8
3.7. DEVERES DO RESPONSÁVEL PELO CLIENTE	9
3.8. DIREITOS DA COORDENAÇÃO/EQUIPA TÉCNICA	9
3.9. DEVERES DA COORDENAÇÃO/EQUIPA TÉCNICA	10
3.10. DIREITOS DOS AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA	11
3.11. DEVERES DOS AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA	11
3.12. REGRAS DE COMPORTAMENTO, CIVISMO E CONVIVÊNCIA	12
4. INSCRIÇÃO	13
4.1. NORMAS DE ADMISSÃO	13
4.2. LISTA DE INSCRIÇÃO	14
4.3. CRITÉRIOS PARA RETIRADA DA LISTA DE INSCRIÇÃO	14
5. ADMISSÃO	14
5.1. CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	14
5.2. CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO DA ADMISSÃO	15
5.3. PERÍODO DE ADMISSÃO	15
5.4. DOCUMENTOS A ENTREGAR NO ATO DE ADMISSÃO	16
5.5. PROVA DE RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR	16
5.6. AVALIAÇÃO DE DIAGNOSE	17
5.7. CONTRATO	17
5.8. PAGAMENTOS NO ATO DE ADMISSÃO	18
6. DOAÇÕES	18
7. MENSALIDADE	18
7.1. SERVIÇOS INCLUÍDOS NA MENSALIDADE	18
7.2. SERVIÇOS EXCLUÍDOS DA MENSALIDADE	18
7.3. CÁLCULO DA MENSALIDADE	19
7.4. PAGAMENTO DA MENSALIDADE	20
8. RECURSOS HUMANOS	22
9. HORÁRIOS	22

9.1. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	22
9.2. HORÁRIO DAS REFEIÇÕES	22
9.3. HORÁRIO DA SALA DE CONVÍVIO	22
9.4. HORÁRIO DAS VISITAS	23
9.5. HORÁRIO DAS ENTRADAS E SAÍDAS DOS CLIENTES	23
10. REGRAS DE ACOMPANHAMENTO DO CLIENTE AO EXTERIOR	24
11. CUIDADOS DE SAÚDE	24
11.1. DIREITOS DO CLIENTE	24
11.2. DEVERES DO RESPONSÁVEL PELO CLIENTE	24
11.3. SERVIÇO DE ENFERMAGEM	25
11.4. FORNECIMENTO DE MEDICAÇÃO	25
11.5. EM CASO DE EMERGÊNCIA, DOENÇA OU ACIDENTE	25
12. AJUDAS TÉCNICAS	26
13. CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM	26
14. NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO	26
15. ALOJAMENTO	27
16. LIMPEZA DA RESIDÊNCIA	27
17. TRANSPORTE	27
18. PERTENCES	28
19. ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL	28
20. DESISTÊNCIAS/INTERRUPÇÕES	28
21. OCORRÊNCIA DE FALECIMENTO	29
22. SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES	29
23. TRATAMENTO DE SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES	30
24. SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	30
24.1. TRATAMENTO DAS SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	30
25. QUEBRA DA CONFIDENCIALIDADE	31
26. ALTERAÇÕES A ESTE REGULAMENTO	31
27. VALORES DE REFERÊNCIA	32
28. CASOS OMISSOS	31
29. APROVAÇÃO	31
ANEXO	33

## **NOTA PREAMBULAR**

O aumento da população idosa, a par das consequentes incapacidades físicas, sensoriais e psicológicas, que caracterizam o envelhecimento e que impedem a realização das atividades do dia a dia, tem vindo a provocar alterações no âmbito da estrutura familiar, cujo enquadramento profissional impede os elementos do agregado, de prestar os devidos cuidados à pessoa idosa.

As unidades de alojamento para idosos constituem uma resposta social a esta realidade. Nessa conformidade, a Residência de Idosos dá resposta e prioridade a situações de grande dependência, abandono por parte dos familiares ou ausência dos mesmos, situações sócio habitacionais precárias e carência económica, promovendo sempre e incondicionalmente a solidariedade, proporcionando aos idosos um apoio de qualidade, a que todos têm direito, segundo o quadro normativo em vigor.

Na ausência de uma resposta social desta natureza na freguesia de Pinhal Novo e no intuito de diversificar as suas Respostas Sociais de forma a apoiar as famílias da comunidade em que se insere em todas as fases do seu ciclo de vida, a Fundação COI abriu em 14 de Fevereiro de 2003 a Residência de Idosos.

O acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal foi celebrado em 29/08/2003.

O presente Regulamento visa a equidade e a justiça social a partir de uma rigorosa análise socioeconómica dos seus clientes, não descurando, no entanto, na sua elaboração e aplicação, critérios de economia social e a solidez técnico-financeira da Instituição, desenvolvendo-se sempre critérios de qualidade em toda a sua intervenção.

Nas relações humanas e na sociedade em geral, o bom entendimento entre os seus atores é fundamental, para que não se gerem conflitos nas interações do quotidiano, e para tal é fundamental estabelecer algumas regras que determinem as formas de condutas necessárias, entre quem presta o serviço e o cliente, para evitar equívocos e prevenir contendas, que por certo surgirão se tais regras não forem implementadas, aceites e compreendidas.

Foram estas as motivações fundamentais que levaram à redação articulada deste conjunto de normas e/ou regras, que constituem o Regulamento Interno da Residência de Idosos.

## **MISSÃO DA FUNDAÇÃO COI**

Contribuir para a promoção do Concelho de Palmela, particularmente da Freguesia de Pinhal Novo e sua população, através da concessão de bens e da prestação de serviços de apoio a crianças e a jovens, apoio à família, apoio à integração social e comunitária.

Proteger os cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho, em parceria com outras entidades da Rede Social e serviços competentes, públicos ou privados.

Tem ainda como objetivo a cooperação no âmbito nacional e internacional e a educação e a formação profissional dos cidadãos, no sentido de contribuir para combater os fenómenos que levam à exclusão e desproteção social.

## **VISÃO DA FUNDAÇÃO COI**

Criar estruturas sociais e de apoio ao cidadão, enquanto indivíduo, e às famílias, durante todo o seu ciclo de vida, desde o nascimento até ao período de envelhecimento.

Combater os fatores de exclusão social e fomentar os valores de cidadania, contribuindo assim para uma sociedade mais justa, tanto a nível local, como nacional e internacional.

## **VALORES DA FUNDAÇÃO COI**

- Solidariedade
- Igualdade
- Fraternidade
- Liberdade

## **RESIDÊNCIA DE IDOSOS**

### **VISÃO**

Criar estruturas residenciais de alojamento e apoio para a população idosa, promovendo a participação do idoso na vida cultural e social, fomentando atividades intergeracionais, aproveitando o saber e a experiência acumulada ao longo da vida de forma a valorizar e dignificar a condição da pessoa idosa.

## 1. DESTINATÁRIOS DA RESIDÊNCIA DE IDOSOS

São destinatários da Residência de Idosos pessoas que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança não podem permanecer na sua residência.

Em situações temporárias, as pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

## 2. OBJETIVOS DA RESIDÊNCIA DE IDOSOS

O objetivo geral da Residência de Idosos visa desenvolver atividades de apoio social a pessoas idosas, criando estruturas de alojamento coletivo de pequena dimensão, de utilização temporária ou permanente, que prestem, nas 24h do dia, sete dias por semana, cuidados de saúde, higiene e conforto. Promover ainda a autonomia e o bem-estar biopsicossocial, através de situações de convívio e animação social.

Desenvolver as atividades num âmbito Intergeracional, de ligação criança/idoso, através do incentivo à participação deste na vida social e cultural, reconhecendo e aproveitando o seu saber e experiência acumulada. Os temas a seleccionar serão em função dos interesses, necessidades e motivações das gerações envolvidas e em função da temática tratada no Plano Anual de Atividades.

Promover a cooperação com outras entidades, nomeadamente com a Rede Social do Município de Palmela.

São objetivos específicos da Residência:

- a)** Promover um ambiente calmo, estável e seguro, e que seja o mais próximo possível do familiar;
- b)** Programar atividades de acordo com as necessidades, expectativas e interesses dos idosos, tendo em conta as suas especificidades, e o seu Plano Individual. O Plano Individual é construído por uma equipa multidisciplinar, sendo o mesmo, reavaliado de acordo com as alterações do idoso;
- c)** Promover o acesso a todos os serviços necessários ao bem-estar biopsicossocial do idoso;
- d)** Promover um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e)** Garantir a existência de um espaço adaptado, com todas as condições de acessibilidade e dispondo das Ajudas Técnicas necessárias à segurança e melhoria dos cuidados prestados.
- f)** Promover a autonomia e independência, prevenindo e minimizando situações de dependência, ou situações de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g)** Fornecer uma alimentação equilibrada, bem confeccionada, tendo em consideração os

hábitos da cozinha portuguesa, gostos pessoais mais consensuais e prescrições médicas;

**h)** Garantir todos os cuidados relativos à higiene do idoso, ao espaço e ao serviço de refeições, contando para tal com uma equipa de pessoal especializada;

**i)** Desenvolver atividades de animação sócio cultural, recreativa e ocupacional, de modo a promover um bom relacionamento entre os vários idosos do grupo e também a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;

**j)** Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento (involução);

**k)** Promover e preservar a relação entre o idoso e a sua família, bem como a competência da mesma;

**l)** Desenvolver as ações no sentido de (re)integrar o idoso na sociedade e cultivar relações de vizinhança;

**m)** Garantia de profissionalismo, ética, rigor e respeito nas relações estabelecidas entre clientes e colaboradores;

### **3. DIREITOS E DEVERES**

#### **3.1. DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**

**a)** Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

**b)** À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

**c)** Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

**d)** Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

#### **3.2. DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

**a)** Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

**b)** Prestar os serviços discriminados neste Regulamento e no contrato de alojamento e prestação de serviços celebrado aquando da admissão;

**c)** Garantir a Qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;

**d)** Manter a atualização dos documentos e registos necessários à prestação do serviço da Residência de Idosos;



**e)** Assegurar a confidencialidade dos dados constantes dos Processos Individuais dos(as) Clientes.

### 3.3. DIREITOS DO CLIENTE

Enquanto residente, o Cliente é detentor de um conjunto de Direitos, dos quais se destacam:

- a)** À dignidade e respeito pelas diferenças de género, pelas suas convicções religiosas, sexuais, económicas, culturais, sociais, políticas e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas, pelo cliente e pela família/cuidadores;
- b)** À satisfação das necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- c)** Garantia do respeito pela privacidade, intimidade, dignidade, confidencialidade, individualidade, autonomia, participação, igualdade de oportunidades e não discriminação, respeitando a história, cultura, espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d)** À inviolabilidade da correspondência;
- e)** Respeito pelos interesses, hábitos de vida, opiniões, necessidades e expetativas de cada um;
- f)** A utilizar objetos pessoais, como fotografias, molduras, desde que não interfiram na decoração e não perturbem a organização funcional da Residência de Idosos, e respeitem sempre o espaço e valores (éticos, culturais, religiosos, etc) dos outros clientes, em caso de quartos partilhados;
- g)** De sugerir atividades para a programação das mesmas na Residência e participar nelas de acordo com os Planos Individuais estabelecidos. Envolver-se no planeamento e avaliação das atividades desenvolvidas;
- h)** A um processo individual, onde constam todos os documentos e informações transmitidas pelo cliente e/ou responsável, ao qual apenas terão acesso os técnicos que intervêm diretamente com o cliente, nomeadamente Contrato de alojamento e prestação de serviços, cópia de documentos de identificação do cliente e do responsável, documentos comprovativos de rendimentos, Ficha de Avaliação Diagnose, Plano Individual e Plano de Cuidados Individuais a prestar;
- i)** À solicitação expressa, junto dos serviços da Fundação COI para consulta do processo individual do cliente;
- j)** À solicitação de cópia do seu processo, ou parte dele, podendo esta solicitação ser feita pelo próprio ou seu responsável;
  - As cópias deverão ser requeridas com indicação do documento a copiar, por escrito, ao Coordenador Técnico da Residência de Idosos;
  - As cópias serão fornecidas no prazo máximo de dois dias úteis, começando a

contar no dia seguinte ao da requisição;

- Cada fotocópia terá um custo operacional, cujo o valor será debitado no recibo mensal do mês seguinte;
- Todo este processo deverá ser desenvolvido nos horários normais de expediente afixado.

### 3.4. DEVERES DO CLIENTE

Todos os clientes da Residência de Idosos devem:

- a)** Respeitar e tratar com urbanidade todos os colaboradores da Residência de Idosos, bem como os outros idosos e visitantes;
- b)** Satisfazer atempadamente os custos da participação mensal, de acordo com o Regulamento Interno e com o Contrato previamente celebrado;
- c)** Respeitar o Regulamento Interno e as normas de funcionamento da Residência de Idosos;
- d)** Identificar as roupas e os seus objetos pessoais, com material próprio para o efeito;
- e)** Respeitar a privacidade e os pertences pessoais dos outros clientes;
- f)** Preservar as instalações, ajudando na sua manutenção dentro das suas capacidades;
- g)** Zelar pelo equipamento, usando de forma adequada;
- h)** Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- i)** Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.

### 3.5. RESPONSÁVEL PELO CLIENTE

- a)** O cliente é considerado responsável por si quando não se verifique a condição prevista no ponto seguinte;
- b)** Designa-se por **responsável pelo cliente** perante a Fundação, a pessoa, familiar ou não familiar, que sob a função de gestor de negócios do idoso, com assinatura firmada em nome próprio, subscreve o contrato, termos de responsabilidade e demais documentos, quando o cliente, por razões físicas ou psíquicas, não pode fazê-lo, assumindo pelo cliente todas as condições a que o contrato e o presente regulamento obrigam.

### 3.6. DIREITOS DO RESPONSÁVEL PELO CLIENTE

O responsável pelo cliente é detentor de um conjunto de direitos, dos quais se destacam:

- a)** À informação geral acerca da situação de saúde e das atividades e rotinas diárias do idoso pelo qual é responsável;

- b)** Solicitar à Instituição, a possibilidade de poder estar presente no acompanhamento noturno do idoso, desde que não interfira com o descanso e a intimidade dos outros clientes, e sempre após a avaliação do pedido pelo Coordenador Técnico da Residência e decisão do Conselho de Administração;
- c)** À informação específica e solicitar a consulta do processo individual do Idoso, junto do Coordenador Técnico pela Residência de Idosos, dentro dos horários dos técnicos responsáveis e na presença destes;
- d)** Todas as informações previstas nos pontos anteriores, deverão ser solicitadas ao Coordenador Técnico, desde que não implique com áreas específicas, sendo que estas deverão ser solicitadas com 48 horas, em especial as relacionadas com a Saúde e Psicologia;
- e)** Conhecer e participar na elaboração do Plano Individual delineado para o cliente;
- f)** Comunicar telefonicamente com o cliente.

### **3.7. DEVERES DO RESPONSÁVEL PELO CLIENTE**

- a)** Tem a responsabilidade de gerir os rendimentos do idoso, nomeadamente receber a reforma/pensão e proceder ao pagamento da mensalidade e outras despesas não contempladas nesta, de acordo com o Regulamento Interno e com o Contrato de alojamento e prestação de serviços previamente celebrado;
- b)** Dever de visitar e informar-se acerca do estado de saúde do idoso;
- c)** Dever de fornecer atempadamente a medicação, fraldas e produtos de enfermagem requisitados mensalmente;
- d)** Dever de declarar todos os pertences que acompanham o idoso aquando da sua admissão e/ou após a mesma e alterações posteriores;
- e)** Dever de respeitar as regras de funcionamento e horários da Residência, contemplados no presente Regulamento;
- f)** Dever de respeitar e tratar com urbanidade todos os colaboradores, idosos da Residência e visitantes;
- g)** Responsabilidade de assegurar os cuidados de saúde constantes no **ponto nº 11** do presente Regulamento Interno, como a medicação, prescrição terapêutica e consultas médicas;
- h)** Participar no Plano Individual do cliente acolhido na Residência de Idosos;
- i)** Identificar as roupas e os objetos pessoais do cliente, com material próprio para o efeito.

### **3.8. DIREITOS DA COORDENAÇÃO/EQUIPA TÉCNICA**

- a)** Exercício das suas funções, no respeito pelo Regulamento Interno em vigor;
- b)** Ser respeitado pela sua hierarquia, outros colaboradores, idosos e/ou responsáveis;

- c)** Ter um ambiente de trabalho agradável;
- d)** Ao acesso a uma permanente atualização científica e pedagógica, bem como a ações de formação respeitantes à problemática em causa;
- e)** Encontrar na Residência de Idosos condições dignas no que respeita a instalações e equipamentos, que lhe permitam um bom desempenho das suas funções;
- f)** Desenvolver um trabalho multidisciplinar, para resolução de problemas/situações dos clientes da Residência de Idosos;
- g)** Ser ouvido em questões disciplinares que a si digam respeito e à defesa do seu testemunho;
- h)** Ser informado e esclarecido de toda a correspondência e legislação relacionadas com o exercício das suas funções;
- i)** Apresentar sugestões que considere pertinentes.

### **3.9. DEVERES DA COORDENAÇÃO/EQUIPA TÉCNICA**

- a)** Cumprir e fazer cumprir os procedimentos definidos para a Residência de Idosos;
- b)** Estudar, planificar atividades e assegurar os cuidados básicos e de saúde aos clientes;
- c)** Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão e proceder, se necessário, à visita domiciliária;
- d)** Organizar os processos individuais dos clientes;
- e)** Diligenciar no Acolhimento dos clientes tendo em conta os critérios fixados no Regulamento Interno da Residência de Idosos;
- f)** Efetuar o despiste de situações especiais e garantir o encaminhamento adequado;
- g)** Promover a continuidade de laços familiares entre o cliente e a respetiva família;
- h)** Elaborar o Plano Individual de cada cliente e proceder às respetivas reavaliações;
- i)** Estabelecer estratégias de intervenção;
- j)** Elaborar relatórios sociais, psicológicos e estatísticas;
- k)** Elaborar o Plano de Atividades, regras adequadas ao funcionamento da Residência e respetiva avaliação, e submetê-las à aprovação do Conselho de Administração;
- l)** Acompanhar os clientes nas atividades de cariz lúdico e cultural, bem como nas saídas ao exterior;
- m)** Articular procedimentos e competências funcionais com as estruturas de retaguarda existentes na comunidade;
- n)** Manter o sigilo profissional, respeitando e salvaguardando todos os antecedentes, dados pessoais e familiares dos clientes, relativamente ao conteúdo dos processos;
- o)** Respeitar o definido em procedimento instrutório de proteção e tratamento de dados pessoais da Fundação;
- p)** Manter-se atualizado tecnicamente para a sua área de intervenção, nomeadamente acerca da legislação de enquadramento da presente Resposta Social e seus clientes.

### **3.10. DIREITOS DOS AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA**

- a)** Ser respeitado por todos os outros colaboradores, hierarquia, clientes e visitantes;
- b)** Ter um ambiente de trabalho agradável;
- c)** Ao reconhecimento da dignidade da sua função dentro da Residência de Idosos, e ter condições de valorização pessoal e profissional, e acesso a ações de formação e seminários, tendo por objetivo melhorar a qualidade dos serviços;
- d)** Ser ouvido em questões disciplinares que a si digam respeito e à defesa do seu testemunho;
- e)** Ser informado e esclarecido de toda a correspondência e legislação relacionadas com o exercício das suas funções;
- f)** Apresentar sugestões que considere pertinentes.

### **3.11. DEVERES DOS AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA**

Os colaboradores deverão acompanhar os clientes nas tarefas que se seguem, incentivando a participação dos clientes, de acordo com as suas capacidades:

- a)** Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade, realizando o trabalho com zelo e diligência;
- b)** Comparecer no serviço devidamente fardado e identificado;
- c)** Cooperar com a Equipa Técnica no apoio ao cliente;
- d)** Garantir a manutenção da limpeza, da conservação e da arrumação das instalações, do mobiliário e do material;
- e)** Respeitar e tratar com urbanidade quer os clientes quer os restantes colaboradores da Residência de Idosos;
- f)** Atender e informar, dentro das orientações que lhes são dirigidas, o cliente e o seu responsável, cumprindo sempre as regras de forma clara e rigorosa, relativamente ao funcionamento da Residência de Idosos, de acordo com o presente Regulamento Interno;
- g)** Dar o apoio e a atenção necessária aos clientes, estabelecendo com eles uma relação de empatia que lhes permita viver sentimentos e valores estruturados e construtivos;
- h)** Proceder, com zelo, ao acompanhamento diurno e noturno dos clientes;
- i)** Vigiar os clientes durante o horário de repouso;
- j)** Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes, colaborando na mudança de roupa pessoal, e na substituição da fralda, caso o cliente necessite, conforme previsto no Plano de Cuidados Individuais do cliente;
- k)** Distribuir as refeições aos clientes, auxiliando-os a comer caso seja necessário;
- l)** Distribuir, arrumar e engomar, este ultimo no período noturno, as roupas dos clientes;
- m)** Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente administrar a medicação nas horas prescritas e segundo as

instruções recebidas, executar pequenos pensos e aplicar cremes medicinais;

**n)** Acompanhar os clientes a consultas ou deslocações ao exterior;

**o)** Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes;

**p)** Usar convenientemente os bens que lhes são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Fundação COI em proveito próprio/pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;

**q)** Desempenhar outras tarefas que lhes forem atribuídas, dentro do perfil profissional;

**r)** Zelar pelo cumprimento das regras de funcionamento da Residência de Idosos em articulação com o(a) Coordenador Técnico;

**s)** Dar conhecimento ao responsável pelo serviço de qualquer anomalia, apresentando críticas e sugestões;

**t)** Participar nas reuniões de equipa para avaliação e programação do trabalho;

**u)** Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções, aceitar ou solicitar quaisquer dádivas, presentes ou ofertas monetárias de clientes ou familiares;

**v)** No tratamento de clientes deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminação;

**w)** Informar, através dos registos, os superiores hierárquicos acerca dos resultados das medidas e planos de trabalho adotados e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;

**x)** Manter o sigilo profissional relativamente ao funcionamento da Residência de Idosos, bem como a factos ou pormenores relativos aos clientes residentes;

**z)** Respeitar o definido em procedimento instrutório de proteção e tratamento de dados pessoais da Fundação.

### **3.12. REGRAS DE COMPORTAMENTO, CIVISMO E CONVIVÊNCIA**

Enquanto residente, o cliente está impedido de:

**a)** Usar aquecedores nos quartos;

**b)** Estender roupa nas janelas ou portas;

**c)** Deitar comida a animais pela janela;

**d)** Possuir vasos de flores que necessitem de rega dentro dos quartos;

**e)** Usar cadeados nas portas;

**f)** Fumar dentro das instalações;

**g)** Ingerir bebidas alcoólicas;

**h)** Possuir qualquer tipo de objeto considerado arma ou que possa ser utilizada como tal;

**i)** Usar roupa pessoal nas camas e banhos.

## 4. INSCRIÇÃO

- a) As inscrições são feitas pelo Gabinete Social;
- b) É realizada uma entrevista no Gabinete Social onde são fornecidas todas as informações referentes à inscrição, lista de inscrição, admissão e funcionamento da Residência;
- c) Pode ainda descarregar a Ficha de Inscrição, no sítio da Fundação, em <http://www.fundacao-coi.pt>. O preenchimento *on-line* não substituiu a inscrição presencial nem garante a entrada direta na Lista de inscrição;
- d) Para formalizar a inscrição devem dirigir-se ao Gabinete Social..

### 4.1. NORMAS DE ADMISSÃO

- a) Preenchimento da Ficha de Inscrição no Gabinete Social;
- b) Colaboração, pelo cliente ou pelo respetivo responsável, no preenchimento da Ficha de Avaliação de Diagnose;
- c) Tomada de conhecimento, pelo cliente ou pelo respetivo responsável, da Situação Sócioeconómica do cliente, do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços e das normas de funcionamento previstas no Regulamento Interno da Fundação, comprovando o seu conhecimento e recebimento através de assinatura de declaração para o efeito;
- d) Assinatura do termo de responsabilidade, em como autoriza ou não a saída do cliente sozinho da Residência de Idosos;
- e) O processo de admissão será analisado pelo Gabinete Social que avaliará a sua conformidade e promoverá a admissão, após decisão da Administração Executiva;
- f) Para além do definido no processo de admissão, toda a informação dos dados pessoais do cliente e do responsável são informatizados, para efeitos de elaboração do processo individual, manifestando assim, o seu consentimento através da assinatura do termo de responsabilidade. O responsável pelo cliente terá de assinar uma declaração em como autoriza a fotocópia do Cartão do Cidadão do próprio e do cliente, para constituição do processo individual. Deverá ainda, assinar declaração de consentimento informado em como autoriza a Fundação ao tratamento de dados pessoais, com a finalidade de contratualizar o serviço. O acesso ao processo individual do cliente é restrito à equipa técnica da Residência de Idosos, devendo esta cumprir com o definido no Código de Conduta e de Ética da Instituição relativo à confidencialidade;
- g) Em caso de admissão considerada urgente, toda a admissão efetiva fica condicionada à entrega dos documentos e critérios de priorização, cabendo a responsabilidade da regularização previsto no **ponto nº 5.4.** à entidade colocante e família.

**Todos os documentos e atos das alíneas a) a g) efetivar-se-ão aquando da ADMISSÃO.**

## 4.2. LISTA DE INSCRIÇÃO

- a)** Constarão da lista de inscrição os clientes que, após realização da entrevista no Gabinete Social, manifestem o seu desejo de integrar a Residência de Idosos e que preencheram a Ficha de Inscrição. Ser-lhes-á informado dos contactos telefónicos da Instituição e será elaborada ficha de registo de contactos;
- b)** Sempre que houver uma vaga na Residência de Idosos, a Fundação COI contacta por escrito ou telefonicamente o cliente que se encontre inscrito há mais tempo, que preencha os critérios de admissão, que tenha manifestado periodicamente o interesse pela vaga e que reúna as condições previstas;
- c)** Sempre que for admitida uma pessoa na lista de inscrição, ou for integrada uma pessoa na Residência, a referida lista será atualizada;
- d)** O cliente, sempre que deseje, será informado da sua posição da lista de inscrição;
- e)** Mensalmente e, sempre que exista Lista de inscrição, estará a mesma disponível para consulta. A metodologia de informação a clientes e familiares é o contato com o Gabinete Social e o Gabinete de Apoio Geral.

## 4.3. CRITÉRIOS PARA RETIRADA DA LISTA DE INSCRIÇÃO

- a)** Anulada a inscrição por parte do cliente/responsável;
- b)** Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da Resposta Social;
- c)** Em situações de existência de vaga, o cliente/responsável não aceita integrar na Resposta Social.

## 5. ADMISSÃO

### 5.1. CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

- a)** Serão admitidas quaisquer pessoas, portadoras ou não de incapacidade, que não seja mental, sem distinção de género, orientação sexual, cor, raça ou religião, sendo condição a existência de vaga;
- b)** Serão avaliados o grau de dependência, a existência ou não de família de suporte, o contexto sócio-habitacional, a existência de carência económica e o tipo de encaminhamento;
- c)** A admissão de clientes portadores de doenças infetocontagiosas, e de patologia mental aguda, ou outros, estão sujeitos a análise técnica prévia por parte de Equipa Técnica e decisão do Conselho de Administração;
- d)** As admissões far-se-ão por ordem de inscrição, e de acordo com o tipo de vaga em aberto, tendo em conta as variáveis, género, autonomia, cuidados de saúde específicos e outros constantes noutras partes deste regulamento, após Análise Técnica do processo e



posterior decisão da Administração Executiva;

**e)** Excetuam-se casos de emergência social, que poderão constituir uma admissão imediata e renovável até 48 horas após a entrada, não sendo no entanto, esta válida até à sua validação pelo Conselho de Administração.

## 5.2. CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO DA ADMISSÃO (de 1 a 4, sendo o 4 com maior ponderação):

Os critérios de priorização ficam condicionados ao grau de dependência do cliente (autónomos, não autónomos), tendo em conta o tipo de vaga (cama) disponível no momento, e ao género.

Além desta condição, a prioridade de cada admissão tem em conta os seguintes critérios, que são aplicados após análise criterial da situação:

**a)** Estar em situação de emergência Social;

**b)** Pessoas idosas, portadoras ou não de incapacidade, que não sejam mentais;

CrITÉrios de PriorizaÇão	Pontuação de cada critério
Localização geográfica: Freguesia de Pinhal Novo	4
Localização geográfica: Concelho de Palmela	3
Localização geográfica: Distrito de Setúbal	2
Localização geográfica: Cliente fora do distrito	1
Encaminhamento/Solicitação: Cliente de outra resposta social da instituição	4
Encaminhamento/Solicitação: Processo encaminhado pela Segurança Social	4
Encaminhamento/Solicitação: Processo encaminhado por unidades de saúde (Hospital/Unidades de Cuidados Continuados ou de Convalescença)	3
Encaminhamento/Solicitação: Processo encaminhado pelos parceiros da comunidade	2
Encaminhamento/Solicitação: Processo de candidatura espontânea	4
Situação Psicossocial: Isolamento social	4
Situação Psicossocial: Fraca/quase inexistente rede de suporte	3
Situação Psicossocial: Rede de suporte mínima	2
Situação Psicossocial: Boa rede de suporte familiar	1
Estado clínico perante a vaga aberta: Adequado	2
Estado clínico perante a vaga aberta: Não adequado	1

## 5.3. PERÍODO DE ADMISSÃO

A admissão pode ocorrer durante todo o ano dependendo da existência de vagas, nos termos do número anterior.

## 5.4. DOCUMENTOS A ENTREGAR NO ATO DE ADMISSÃO

Para efeitos de admissão, o cliente da Residência de Idosos deve marcar entrevista com o Gabinete Social para o preenchimento de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

**a)** Cartão de Cidadão do cliente, ou:

Bilhete de Identidade;  
Cartão do Sistema de Saúde;  
Cartão de Identificação Fiscal;  
Cartão de Beneficiário da Segurança Social.

**b)** Cartão de Cidadão do responsável pelo cliente;

**c)** Relatório médico a declarar a inexistência de doença infetocontagiosa ou de patologia mental aguda do cliente, e prescrição médica datada e assinada e a posologia dos medicamentos a tomar;

**d)** Apresentação de uma microrradiografia ou RX tórax PA com relatório, sempre que o médico assistente não assuma a inexistência de doença infetocontagiosa;

**e)** Declaração da pensão ou reforma auferidos e de outros rendimentos;

**f)** Declaração de I. R. S. e nota de liquidação;

**g)** Declaração de bens patrimoniais do cliente emitida pelo serviço de finanças;

A prova de rendimentos declarados será feita mediante apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal. Sempre que haja fundamentadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos poderão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações de acordo com os critérios de razoabilidade.

## 5.5. PROVA DE RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR

Para efeitos de cálculo da comparticipação familiar mensal, podem ser considerados os seguintes rendimentos:

**a)** Declaração de IRS e nota de liquidação dos descendentes e outros familiares;

**b)** 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;

**c)** Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no 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, de acordo com a Circular em vigor emitida pelo Instituto de Segurança Social.

## 5.6. AVALIAÇÃO DE DIAGNOSE

- a)** A Avaliação de Diagnose tem como objetivo que, em diálogo com o cliente e/ou responsável, sejam obtidas informações que permitam à equipa multidisciplinar a elaboração do diagnóstico de cada cliente;
- b)** A equipa multidisciplinar responsável pela Resposta Social faz o diagnóstico da situação de cada cliente e da sua família, o qual é iniciado pelo Gabinete Social. Analisará o grau de dependência da pessoa, a existência ou não de família de apoio, o contexto sócio habitacional e a existência de carência económica. Depois de efetuada a avaliação e tendo-se concluindo existir impossibilidade de manter a pessoa no seu meio familiar ou no seu contexto sócio habitacional, procede-se ao seu encaminhamento para a residência;
- c)** A Avaliação Diagnose só é marcada depois dos documentos referidos no **ponto 5.4.** terem sido entregues no Gabinete Social;
- d)** Desta avaliação pode decorrer informação sobre o grau de prioridade para admissão na Residência, que é decidida nos termos do **ponto 5.2.** do presente Regulamento;
- e)** É da responsabilidade do Gabinete Social a realização de uma visita domiciliária ao cliente para melhor caracterização do parecer que serve de suporte à decisão de admissão. A análise do processo de admissão só se efetua após esta visita, durante a qual são verificadas as condições de vida e habitacionais do cliente, sendo a mesma agendada consoante a disponibilidade do cliente e/ou seu responsável;
- f)** Após a admissão, o cliente inicia um processo de adaptação à residência de idosos, por um período de 30 dias, em que será efetuado um acompanhamento ao acolhimento e posterior relatório, de acordo com o definido em processo próprio para a Residência de Idosos.

## 5.7. CONTRATO

- a)** Aquando da admissão do cliente é celebrado um contrato entre a Fundação COI e o cliente ou o seu responsável, que regula a prestação de serviços prestados. Em todas as matérias em que o mesmo seja omissor, prevalece o disposto na Legislação vigente aplicável e no presente Regulamento;
- b)** Quando celebrado, é acordado com o cliente a lista de material que este ou o seu Responsável se responsabilizam em fornecer, bem como os bens pessoais dos quais o

cliente pretende usufruir;

**c)** O contrato é assinado por ambas as partes, sendo entregue uma cópia ao cliente ou ao seu Responsável e outra cópia fará parte integrante do processo individual do cliente. Sendo ainda, entregue ao cliente/responsável o Regulamento Interno.

## 5.8. PAGAMENTOS NO ATO DE ADMISSÃO

**a)** No ato da admissão é efetuado o pagamento da primeira mensalidade, cujo valor é calculado na avaliação do processo de admissão, tendo em conta a tabela de participações e a legislação vigente. Este valor pode ser alterado por decisão do Conselho de Administração;

**b)** No caso do cliente não dar entrada na data prevista, por desistência, por falecimento ou por outras situações que não lhe sejam imputáveis, haverá lugar ao reembolso da mensalidade já liquidada;

**c)** Se a admissão se verificar até ao dia 15, inclusive, a importância a pagar será relativa a um mês;

**d)** Se a admissão se verificar após o dia 15, a importância a pagar será correspondente a meio mês.

## 6. DOAÇÕES

O cliente ou familiar poderão no ato da inscrição, fazer doações financeiras ou materiais à Fundação, ao abrigo da Lei do Mecenato. Estes valores constarão em recibo emitido em nome de quem o cliente ou seu responsável indicarem, num único donativo ou mensalmente.

## 7. MENSALIDADE

### 7.1. SERVIÇOS INCLUÍDOS NA MENSALIDADE

A mensalidade inclui todos os serviços que assegurem as necessidades de: acompanhamento técnico, alojamento, alimentação, higiene pessoal, lavagem e tratamento de roupas, promoção de assistência médica, promoção de cuidados especiais de saúde e reabilitação, promoção no acesso aos cuidados médicos e serviço de enfermagem, todos eles por profissionais qualificados para efetuar cada um dos referidos serviços.

### 7.2. SERVIÇOS EXCLUÍDOS DA MENSALIDADE

Excluem-se da Mensalidade, Serviços Extra, que serão Debitados em Separado.

Ajudas Técnicas especiais, além das existentes na Resposta Social
---

Algaliasções
--------------

Aluguer de aparelhos hospitalares
Assistência médica
Barbeiro
Cabeleireiro
Cadeiras de rodas, além das existentes nos serviços, salvaguardando sempre duas para casos indiferenciados
Camas articuladas especiais, além das existentes nos serviços
Consultas médicas de especialidade
Fisioterapia
Fraldas
Limpeza a seco de peças de vestuário
Materiais médicos, de enfermagem e medicamentos (pensos, soros, etc.)
Meios auxiliares de diagnóstico e outros
Outros artigos solicitados pelo cliente e que não sejam de uso corrente na Fundação
Outros serviços especiais não previstos
Podologia
Produtos de higiene pessoal, sempre que os clientes optem por produtos de marca diferente dos facultados
Transporte de ambulância
Transporte em atividade em que haja custos não subsidiados

Quando as famílias não providenciarem, em tempo útil, os bens e serviços que o cliente necessite, e já solicitados com carácter de urgência pela Instituição, nomeadamente medicação e produtos de enfermagem, esta adquire-os em espaço comercial adequado e debita-os juntamente com a mensalidade.

### 7.3. CÁLCULO DA MENSALIDADE

**a)** A mensalidade a pagar por cada cliente é calculada com base no rendimento mensal do cliente (pensões, prestações sociais, prediais, capitais ou outras fontes de rendimento), e o valor da mensalidade previsto em Regulamento Interno;

**b)** É determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do cliente, ao qual são deduzidas determinadas despesas fixas:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido designadamente o imposto sobre o rendimento;
- Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso permanente em caso de doença crónica;
- Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

- Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- O somatório das despesas referidas anteriormente, serão consideradas até ao limite máximo do valor correspondente à R.M.M.G..

## **Cálculo do rendimento *per capita***

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo:

RC= Rendimento mensal do cliente

RA= Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

## **7.4. PAGAMENTO DA MENSALIDADE**

**a)** O valor da mensalidade é estabelecido, antes da admissão e após análise sócioeconómica dos rendimentos do cliente, de acordo com o estipulado nos valores de referência presente no regulamento , podendo variar em função do quarto solicitado pelo cliente e das necessidades de saúde;

**b)** O valor da comparticipação familiar mensal, determina-se pela aplicação de uma percentagem, sobre o rendimento per capita variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente, nomeadamente aplicar-se-á 90% sobre os rendimentos do cliente nos casos de atribuição de complemento por dependência de 1º grau, ou nos casos do cliente já ter requerido o complemento por dependência e/ou após a aplicação de instrumentos técnicos, por pessoal especializado na área. Nas restantes situações aplicar-se-á os 75% sobre o rendimento do cliente;

**c)** Nos casos de não haver lugar à atribuição do referido complemento por dependência de 1º grau, a percentagem deve ser ajustada em conformidade;

**d)** Nos casos em que o valor da comparticipação mensal não atinja o valor de referência da mensalidade, poderá acrescer a comparticipação adicional dos descendentes ou outros familiares. Nestas situações é emitido recibo do pagamento de forma individualizada. A comparticipação familiar dos descendentes ou outros familiares será a diferença entre a mensalidade calculada para o cliente e o valor mínimo de referência, constante em anexo ao presente regulamento. Para o apuramento do valor de comparticipação familiar dos descendentes ou outros familiares é tido em conta a capacidade económica dos descendentes, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em

conta o nº de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do cliente 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.

Em cada ano, os valores de referência da mensalidade são estipulados tendo em conta, o custo técnico apurado na conta de gerência da Instituição e a comparticipação do Instituto de Segurança Social, ao qual acresce a taxa de inflação publicada pelo Instituto Nacional de Estatística, para o ano respetivo. A Instituição poderá proceder à revisão da respetiva mensalidade com base no referido anteriormente e da análise técnica efetuada com instrumentos técnicos que avaliam o grau de dependência do idoso, no momento;

**e)** Para o cálculo do agregado familiar, considera-se apenas a pessoa destinatária da resposta social;

**f)** O pagamento da mensalidade deve ser realizado até ao dia 10 de cada mês, na sede da Fundação COI, sita na Avenida Zeca Afonso 2955 – 220 PINHAL NOVO;

**g)** O atraso do pagamento implica uma penalização de 15% sobre a mensalidade até ao 15º dia exclusive. A partir do 15º dia existe uma uma penalização de 25% sobre o valor da mensalidade;

**h)** O pagamento de outras atividades / serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, aquando o pagamento da mensalidade;

**i)** O não pagamento em 2 meses consecutivos confere à Fundação COI o direito de rescindir contrato, com base em parecer elaborado pelo Gabinete Social e decisão do Conselho de Administração;

**j)** Com base na falta de pagamento, o responsável pelo cliente deve promover a retirada do cliente, no prazo máximo de quinze dias, após notificação do cliente ou seu responsável, e efetuar o pagamento da permanência na Residência de Idosos, que se encontre em dívida à data de saída;

**k)** Se o cliente falecer nos primeiros 15 dias do mês, é cobrado o valor proporcional aos dias de permanência, calculado com base na mensalidade que lhe está atribuída;

**l)** Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

**m)** Se o prazo estabelecido na **alínea i)** expirar, sem **ter sido apresentado um justo impedimento e sem** que os responsáveis tenham promovido a deslocação do cliente, poderá o Conselho de Administração tomar providências no sentido de o fazer encaminhar para a residência do responsável pelo cliente perante a Fundação COI, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas;

**n)** Nos casos referidos nas **alínea j) e m)** é também realizada uma informação ao

Centro Distrital da Segurança Social, no sentido de se promover o encaminhamento do cliente de forma articulada;

**o)** Nos casos constantes das alíneas anteriores do presente ponto, poderá o Conselho de Administração decidir da não aplicação das medidas aí prescritas;

**p)** As mensalidades serão revistas anualmente no início do ano civil, de acordo com as alterações ocorridas nos rendimentos dos clientes.

## 8. RECURSOS HUMANOS

O quadro de pessoal afeto à Residência de Idosos, encontra-se afixado em local de estilo, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo/categoria funcional, definido com a legislação em vigor.

## 9. HORÁRIOS

### 9.1. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A Residência de Idosos funciona 24h/dia, nos 7 dias da semana.

### 9.2. HORÁRIO DAS REFEIÇÕES

Os horários de referência são os do quadro abaixo, os quais poderão ser alterados por questões de organização e funcionamento da Residência de Idosos.

REFEIÇÕES	HORÁRIO
PEQUENO-ALMOÇO	09H00 - 10H00
ALMOÇO	12H00 - 13H30
LANCHE	16H00 - 17H00
JANTAR	18H30 - 19H30
CEIA	21H00

### 9.3. HORÁRIO DA SALA DE CONVÍVIO

#### a) Horário de Inverno:

O horário de funcionamento da sala de convívio abrange o período entre as 09H00-21H30.

#### b) Horário de Verão:

O horário de funcionamento da sala de convívio abrange o período entre as 09H00-22H30.



## 9.4. HORÁRIO DAS VISITAS

- a)** As visitas decorrem de terça a sexta entre as 15H30 e as 17H30, ao Sábado e Domingo entre as 15H00 e as 18H00. Não obstante, atendendo ao estado de saúde dos clientes, e outras situações, mediante solicitação e autorização expressa ao Conselho de Administração, poderão considerar-se, a título excecional, outros períodos de visita;
- b)** À segunda-feira não há visitas por motivos de manutenção e limpeza geral, exceto nos casos, em que a segunda-Feira corresponda a dia feriado, situação em que poderão ser realizadas visitas;
- c)** As visitas são recebidas pelos clientes na sala de convívio;
- d)** As visitas dos clientes que se encontrem acamados, fazem-se no respetivo quarto;
- e)** No dia de anos do cliente, se o responsável pelo mesmo, quiser organizar uma festa ou levá-lo ao exterior, terá que avisar o Coordenador Técnico da Residência com pelo menos dois dias de antecedência;
- f)** No período do Natal e Fim de Ano, o cliente tem a opção de passá-lo com familiares ou amigos, assim como a Páscoa e as Férias, ficando no entanto restrito ao consentimento do responsável;
- g)** Não é permitida a permanência a visitas em zonas comuns do prédio;
- h)** São permitidas duas visitas simultâneas por cliente;
- i)** Este número poderá ser ultrapassado se, e só se, o número de visitas dos outros clientes for inferior a duas.

A inclusão deste ponto no Regulamento prende-se com o intuito de não sobrelotar o espaço, o que poderia perturbar o bem-estar dos clientes e o bom funcionamento dos serviços.

## 9.5. HORÁRIO DAS ENTRADAS E SAÍDAS DOS CLIENTES

- a)** Os clientes podem ausentar-se da residência entre as 09H00 e as 19H00 no verão, e entre as 10H00 e as 18H00 no Inverno;
- b)** Salvo menção expressa em contrário no termo de responsabilidade, datado e assinado pelo responsável, o cliente pode sair diariamente da residência (no horário definido na alínea anterior) sempre que o tempo o permita e o mesmo se encontre em condições físicas e mentais para o fazer;
- c)** Durante o período de ausência do cliente, familiares e/ou responsáveis, assumem total responsabilidade pelos acontecimentos que possam ocorrer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade à Fundação relativamente aos mesmos.

## 10. REGRAS DE ACOMPANHAMENTO DO CLIENTE AO EXTERIOR

**a)** Em deslocações ao exterior, e apenas em atividades planejadas pela Residência de Idosos, o acompanhamento do cliente é efetuado por colaboradores escalados ou definidos no Plano da Atividade;

- Em circunstâncias omissas, é o responsável do cliente, a assumir o acompanhamento e deslocação ao exterior;
- Os passeios podem ser gratuitos, ou vir a ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes/responsáveis, dando o seu consentimento em documento próprio;
- Nos casos de ausência da Residência, o Cliente e/ou Responsável deverão informar o Coordenador Técnico da Residência de Idosos, a qual deverá registrar em impresso próprio:
  - O motivo, local e duração da ausência;
  - O nome da pessoa que tomará a responsabilidade do cliente;
  - O estado de saúde do cliente poderá ser motivo de impedimento para a sua saída.

## 11. CUIDADOS DE SAÚDE

No âmbito dos cuidados de saúde, terão de ser respeitados os Direitos do cliente, bem como os Deveres de quem assume a sua responsabilidade e que a seguir se enumeram:

### 11.1. DIREITOS DO CLIENTE

Direito a usufruir de cuidados de saúde, de acordo com as suas necessidades individuais, prescrição médica e o previsto no seu Plano Individual.

### 11.2. DEVERES DO RESPONSÁVEL PELO CLIENTE

- a)** Tem a responsabilidade de acompanhar o cliente, em deslocações a serviços de saúde/Hospital;
- b)** Providenciar a prescrição médica devidamente assinada e datada e a posologia dos medicamentos a tomar;
- c)** Atualizar a referida prescrição e posologia sempre que se registem alterações;
- d)** Providenciar e entregar atempadamente a medicação e outros materiais de enfermagem, solicitados mensalmente, para que nunca falem ao cliente;
- e)** Assegurar que o cliente tenha o número necessário de medicamentos para um mês de tomas diárias;
- f)** Pagar as despesas efetuadas nos termos **alinea b) do 11.4.**

## 11.3. SERVIÇO DE ENFERMAGEM

Serviço assegurado pela Instituição, nos dias e em horário a definir com o profissional respectivo.

## 11.4. FORNECIMENTO DE MEDICAÇÃO

**a)** A medicação é requisitada mensalmente, de uma só vez, nas quantidades e referências indicadas, de acordo com a prescrição médica e deve ser entregue no prazo de uma semana após a receção da requisição;

**b)** Sempre que se verifique que a medicação requisitada para o mês não é atempadamente entregue pelo Responsável, nos termos do ponto anterior, e no intuito de salvaguardar o superior interesse do cliente, em especial a sua saúde, a Fundação providencia a aquisição da medicação em falta para o mês, a qual será posteriormente debitada junto com a mensalidade do mês seguinte;

Os clientes não tem à sua guarda medicamentos pelo que não é permitido às visitas, familiares ou Responsáveis pelo cliente, facultarem diretamente quaisquer tipos de medicamentos.

## 11.5. EM CASO DE EMERGÊNCIA, DOENÇA OU ACIDENTE

**a)** As visitas, os familiares e os responsáveis pelo cliente estão impossibilitados de lhe ministrar qualquer tipo de medicação. Os medicamentos só poderão ser administrados após conhecimento do médico assistente, ou do Coordenador Técnico pela Residência e em conformidade com o prescrito no seu processo individual;

**b)** Em caso de doença, os clientes têm direito a permanecer acamados bem como a receber os devidos tratamentos e medicamentos, no âmbito dos serviços de enfermagem geral. Episódios de agravamento do estado de saúde podem resultar no encaminhamento para os serviços hospitalares, cujo período de ausência não permite a ocupação da cama da Fundação por outro cliente, nem ocasiona o reembolso da verba correspondente ao período da ausência do cliente hospitalizado, excetuando-se o previsto na **alínea I) do ponto nº 7.4.** O pagamento mensal terá que ser efetuado normalmente até o cliente regressar, ou chegar ao Conselho de Administração um documento de desistência;

**c)** Em caso de doença ou acidente, a Fundação comunica o sucedido ao responsável pelo cliente ou a outra pessoa que conste na Ficha de Inscrição para o efeito, o qual deverá providenciar uma consulta ou deslocação ao hospital;

**d)** A Fundação salvaguardará os procedimentos considerados urgentes e adequados, ficando as despesas inerentes a cargo do responsável, o qual deverá acompanhar o cliente durante o período de hospitalização, caso não o faça, o colaborador acompanhante ficará no hospital até à chegada do responsável e as horas extraordinárias serão debitadas no recibo do mês seguinte;

**e)** Se as deslocções previstas na alínea anterior coincidirem com o horário das refeições, poderão as mesmas ser servidas em horário diferenciado, de forma a não prejudicar o cliente.

## 12. AJUDAS TÉCNICAS

**a)** O cliente tem ao seu dispor o Banco de Ajudas Técnicas, da Fundação COI, se necessitar de alguma ajuda específica, para além das disponíveis na Residência de Idosos, mediante aquisição e/ou empréstimo. Este tipo de apoios não está incluído no valor da participação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda;

**b)** Para o efeito, o cliente deve apresentar uma declaração médica que ateste a necessidade de ajuda técnica, e o tempo de utilização da mesma, tendo de contratualizar com o Banco de Ajudas Técnicas da Fundação COI, no sentido de vir a usufruir desde apoio.

## 13. CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM

**a)** Serão proporcionados aos clientes cuidados pessoais de higiene e imagem diariamente;

**b)** Os clientes devem tomar banho pelo menos três vezes por semana;

**c)** O banho e higiene dos acamados serão proporcionados na cama pelos colaboradores da Residência de Idosos;

**d)** Os clientes poderão levar para a Residência os produtos de higiene pessoal que não sejam os de uso corrente da Fundação COI;

**e)** A residência fornecerá gel de banho, shampoo e sabonete.

## 14. NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO

### CONSTITUIÇÃO DA EMENTA

**a)** A ementa tipo, relativa a cada uma das refeições, é constituída da seguinte forma:

**Pequeno-almoço:** pão, manteiga, fiambre, queijo, doce, leite ou chá e leite com cereais;

**Almoço:** sopa, carne ou peixe, fruta ou doce;

**Lanche:** pão, manteiga, fiambre, ou queijo, ou doce, ou bolo, leite ou chá ou iogurte, ou leite com cereais;

**Jantar:** sopa, carne ou peixe, fruta ou doce;

**Ceia:** bolachas, leite ou chá.

**b)** O café e o chocolate farão parte da dieta, de forma condicionada;

**c)** Exceções à dieta descrita na alínea a), assim como o fornecimento de refeições a familiares deverão ser requisitadas atempadamente e pagas em separado;

- d)** Os alimentos em poder dos clientes, não fornecidos pela Residência, ficarão acondicionados em local apropriado, devidamente identificados, garantindo-se o seu consumo de acordo com a orientação médica, ou os desejos do cliente, não se permitindo a sua conservação nos quartos;
- e)** As ementas semanais estão afixadas na Residência e disponíveis para consulta no sítio <http://fundacao-coi.pt>;
- f)** As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório, salvaguardando-se, o descrito na alínea c).

## 15. ALOJAMENTO

O alojamento, em instalações adequadas, compreende:

- a)** Quarto duplo ou triplo para dormir, repousar e permanecer em caso de doença;
- b)** Instalações sanitárias;
- c)** Sala de refeições;
- d)** Sala de Convívio e de Atividades e tempos livres;
- e)** O cliente pode mudar de quarto ou piso sempre que se justifique, por necessidades de gestão e funcionamento da Residência;
- f)** Os clientes podem receber e realizar chamadas telefónicas mediante o respetivo pagamento (pagas em função das faturas acrescidas do respetivo I.V.A.). No entanto o período de chamadas é o estabelecido no **ponto nº 9.3.;**
- g)** Salvaguarda-se deste horário comunicações ocasionais de países com diferentes fusos horários.

## 16. LIMPEZA DA RESIDÊNCIA

- a)** A higiene da residência é efetuada diariamente pela Equipa de Colaboradores da Residência de Idosos, ao qual incumbirá a limpeza, arrumação e manutenção da ordem, nomeadamente a desinfeção das instalações sanitárias, da sala de convívio e dos quartos, atelier, acessos e varandas;
- b)** A limpeza da Residência obedece a planos e procedimentos, que cumprem as normas de higiene, adequadas a este tipo de local.

## 17. TRANSPORTE

A Fundação assegura o transporte nos seguintes casos:

- a)** Passeios organizados pela Fundação;
- b)** Atividades desportivas organizadas pela Fundação;
- c)** Eventualmente, nas alíneas anteriores, poderá ser debitado o custo do transporte.

## 18. PERTENCES

- a)** Os objetos de valor devem ser entregues à guarda do Coordenador Técnico pela Residência de Idosos, mediante recibo assinado pelas partes, a fim de serem guardados em cofre próprio, de modo a podermos responder pela sua segurança;
- b)** Aquando da admissão e da saída (falecimento ou desistência) da Residência de Idosos, o cliente e o seu Responsável devem assinar uma relação dos bens entregues, Lista de Bens Pessoais do Cliente, onde constem todos os objetos pessoais que deram entrada na Residência (roupa, calçado, objetos de valor, medicação, etc.), devendo referir o seu estado de conservação;
- c)** Sempre que o responsável pelo cliente pretender retirar roupa ou outros objetos constantes na relação referida nos dois pontos anteriores, deve solicitá-lo ao Coordenador Técnico pela Residência, que a entregará mediante recibo de devolução devidamente assinado;
- d)** O Cliente pode requisitar ao Coordenador Técnico pela Residência de Idosos, os seus bens pessoais sempre que pretenda;
- e)** Nas situações de falecimento ou rescisão de contrato, é restituído tudo o que, porventura possa ainda existir do que tenha trazido;
- f)** Os bens e valores que constituem o espólio do cliente, se não forem reclamados pelos familiares ou seus responsáveis no prazo de um ano, a contar da data de saída do cliente, reverterem a favor da Fundação COI;
- g)** Os clientes podem ter em seu poder quaisquer objetos de uso pessoal, exceto medicamentos e materiais cortantes ou contundentes, não se responsabilizando a Instituição por objetos e valores que não estejam confiados à sua guarda;
- h)** No dia da admissão, os clientes devem trazer uma mala (tipo médio) com a roupa e os produtos de higiene necessários;
- i)** Os clientes devem ter as suas roupas marcadas com iniciais do nome e de acordo com a indicação fornecida pela Instituição;
- j)** A Fundação COI assegura o apoio na gestão dos bens financeiros e pertences dos clientes, em especial dos que estão à sua responsabilidade.

## 19. ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL

É permitida a assistência espiritual aos clientes, desde que requerida e assegurada pelos mesmos, no respeito pela respetiva devoção religiosa.

## 20. DESISTÊNCIAS/INTERRUPÇÕES

- a)** A família deve comunicar, em impresso próprio, a desistência/interrupção aos serviços administrativos da Fundação, com 8 dias úteis de antecedência, excetuando-se o caso de falecimento ou internamento de urgência do cliente;

- b)** Deve ainda ser apresentado impresso de desistência sempre que se pretenda prescindir dos serviços contratualizados no âmbito **do ponto nº 7.2.:** meios auxiliares de diagnóstico e outros e soros;
- c)** A não utilização pelo cliente, dos serviços postos à sua disposição, em virtude de internamento hospitalar, férias ou ausência temporária não lhe confere o direito à restituição das quantias já pagas à Fundação, excetuando-se o previsto na **alínea I) do ponto nº 7.4.**
- d)** Caso o comportamento do cliente, seja consequência ou não do seu estado de saúde, prejudique o bem-estar dos restantes, perturbando o normal funcionamento da Residência, deverá para o efeito ser providenciada a assistência médica para eventual controlo do estado de saúde do cliente;
- e)** Se o cliente continuar a perturbar o normal funcionamento da Residência, deverá o mesmo ser retirado no prazo de 30 dias, a contar da data de aviso para o efeito.

## 21. OCORRÊNCIA DE FALECIMENTO

- a)** Em caso de falecimento do cliente, a remoção do corpo deve ser feita o mais rapidamente possível, num período máximo de três horas, pelo responsável do cliente ou família, após a emissão da respetiva certidão de óbito pelas entidades competentes;
- b)** O responsável pelo cliente deve optar pela escolha da agência funerária e contactá-la, comunicando ao Coordenação Técnico da Residência qual a agência e o contratado com a mesma;
- c)** Se delegar na Fundação essa função, deverá fazê-lo por escrito no ato da admissão, ou posteriormente. Em qualquer um dos casos, as despesas serão sempre asseguradas por parte do responsável pelo cliente ou por outros familiares encarregues das suas despesas.

## 22. SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES

- a)** Os clientes/família poderão sugerir alterações ao Regulamento Interno, opiniões que serão sempre levadas em linha de conta, desde que construtivas, no momento em que o mesmo for revisto;
- b)** Disponibiliza-se uma caixa de sugestões onde qualquer cliente e/ou responsável pode colocar as suas sugestões e/ou propostas de melhoria;
- c)** As reclamações que os clientes ou os seus responsáveis entendam como necessárias, deverão ser dirigidas por escrito ao Conselho de Administração. Só este tem poder de decisão sobre as mesmas;
- d)** A Residência de Idosos disponibiliza aos seus clientes e familiares um livro de reclamações, de acordo com a legislação vigente.

## **23. TRATAMENTO DE SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES**

- a)** Quando a reclamação e/ou sugestão por parte de um cliente e/ou responsável, é recepcionada pelo Coordenador Técnico da Residência de Idosos, este elabora uma análise da situação, redige um relatório, que encaminha para o Conselho de Administração da Fundação COI;
- b)** Haverá posteriormente lugar a uma comunicação ao(s) reclamante(s) sobre o resultado da sua reclamação e/ou sugestão.

## **24. SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS**

- a)** Os maus-tratos na Residência de Idosos são inadmissíveis e intoleráveis. Os maus-tratos fragilizam quem os sofre, assim como afetam diretamente a qualidade de vida do idoso;
- b)** Assim que ocorrer uma situação de maus-tratos o Coordenador Técnico pela Residência, ou quem dela se aperceber, deve obrigatoriamente comunicar a situação superiormente.

### **24.1. TRATAMENTO DAS SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS**

#### **a) Colaboradores em relação aos Clientes**

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos por parte dos colaboradores aos clientes, é levantado um processo de averiguações e consequente procedimento disciplinar, em casos de comprovada responsabilidade, dependendo o mesmo da gravidade do ocorrido, nos termos da legislação vigente. No limite, o colaborador pode ser alvo de despedimento com justa causa.

#### **b) Entre Clientes**

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre clientes o Coordenador Técnico pela Residência de Idosos ou outro colaborador presente deverá acalmar, no momento, a situação. Posteriormente, é discutido o incidente em reunião de equipa técnica. Os familiares/responsáveis dos clientes são informados dos acontecimentos, e das diligências efetuadas. Se o cliente reiterar esse comportamento, no limite pode ser convidado a sair desta Resposta Social.

#### **c) Do cliente para com os Colaboradores**

Em situações de maus-tratos do(s) cliente(s) aos colaboradores, o Coordenador Técnico deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação, e informar a família do acontecimento, reportando ao Conselho de Administração da situação de maus-tratos. Se o cliente reiterar esse comportamento, no limite pode ser convidado a sair desta





Resposta Social.

## **d) Entre os Familiares/outros elementos exteriores à Residência e os Idosos**

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre o cliente e a família/outros elementos exteriores à Residência, o Coordenador Técnico pela Residência de Idosos ficará encarregue de registar no processo individual do cliente, e reportar superiormente, sendo este facto comunicado às autoridades policiais competentes, em situações devidamente justificáveis.

## **25. QUEBRA DA CONFIDENCIALIDADE**

Toda a informação relativa ao cliente e sua família que seja facultada, é de carácter confidencial e apenas utilizada nos serviços técnicos da Fundação, que intervém diretamente no Processo do Cliente. As informações acerca da permanência e estado de saúde do cliente serão sempre transmitidas ao seu responsável ou terceiros, expressamente autorizadas por este. Todos os dados constantes no processo individual estão protegidos nos termos da Lei nº 67/98 e legislação complementar. Em caso de quebra da confidencialidade, existe um procedimento pelo qual a Fundação COI se rege para diligenciar no sentido de restabelecer, e se for o caso, penalizar o responsável pela situação.

## **26. ALTERAÇÕES A ESTE REGULAMENTO**

- a)** Este regulamento é revisto sempre que se justifique, tendo em conta o melhor funcionamento da Residência, e alterações dos protocolos celebrados com Entidades Oficiais ou alterações da legislação de enquadramento. A Fundação comunicará ao Instituto de Segurança Social as alterações ao Regulamento Interno, conforme o nº 2 do artº 30º do Decreto Lei nº 33/2014, de 4 de março. E quando esta situação ocorrer, os clientes e seus responsáveis serão avisados com 30 dias de antecedência sobre a matéria a alterar, e suas implicações no Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços assinados;
- b)** Estas alterações podem concretizar-se por anexos ao presente Regulamento;
- c)** De acordo com os Estatutos da Fundação COI compete ao Conselho de Administração aprovar as alterações.

## **27. VALORES DE REFERÊNCIA**

Os valores de referência constam do anexo ao presente Regulamento e poderão ser alterados, sempre que a base económica da sua organização for também alterada.

## **28. CASOS OMISSOS**

Aos casos omissos ao presente Regulamento é aplicada a legislação vigente e/ou serão analisados e decididos em reunião de Conselho de Administração da Fundação COI.

## **29. APROVAÇÃO**

Aprovado em reunião de Conselho de Administração.

07/01/2019

O Conselho de Administração





## ANEXO

### VALORES DE REFERÊNCIA

1 - Mensalidade máxima de referência	1299,12€
2 - Mensalidades mínimo de referência*	915,96€
3 - Diária avulsa para descanso de cuidadores	40,00€
4 - Cada fotocópia do processo individual do cliente (custo operacional)	0,50€

\*Valor mínimo de referência = (Custo técnico – comparticipação do ISS.)  
Valores da conta de gerência e comparticipação, a dezembro de 2017.

Aprovado em reunião de Conselho de Administração.

07/01/2019

O Conselho de Administração

