

REGULAMENTO INTERNO

Hotel Sénior Prestige - Fundão Palace



Licença de funcionamento nº01/2018

Estrutura Residencial para pessoas idosas

Modalidade de alojamento em quartos 75 residentes

(9 Quartos individuais, 30 Quartos duplos e 2 Quartos triplos).

Índice

Regulamento de Funcionamento Interno.....	4
Capítulo I.....	4
Natureza / Fins e Âmbito de Aplicação	4
1.1 Objetivos	4
Capítulo II.....	4
2.1 Admissão e candidatura dos clientes	4
2.1.1 Admissão de Clientes.....	4
2.1.2 Condições de Admissão dos clientes	5
2.1.3 Critérios de Admissão dos clientes:	5
2.1.4 Documentos a apresentar pelo cliente:	5
2.1.5 Admissão, Regime e Receção.....	5
2.1.6 Alojamento.....	6
Capítulo III.....	6
3.1 Funcionamento.....	6
3.1.1 Horários de Funcionamento	6
3.1.2 Horário das Refeições	6
3.1.3 Horário das Visitas	6
3.1.4 Horário das entradas e saídas dos Clientes	7
3.1.5 Horário das atividades de animação.....	7
3.1.6 Alimentação e afixação das ementas.....	7
3.1.7 Acompanhamento a consulta.....	7
3.1.8 Acompanhamento a urgência	7
Capítulo IV	8
4.1 Pagamentos.....	8
4.1.1 Serviços Prestados	9
4.1.2 Livro de Reclamações.....	9
4.1.3 Resolução do Contrato.....	9
Capítulo V.....	10
Capítulo VI.....	10
6.1 Bens Pessoais – Espólio.....	10
6.1.1 Relacionamento e guarda dos bens dos clientes.....	10
6.1.2 Responsabilidade pelos bens dos clientes.....	11
6.1.3 Não reclamação de bens.....	11
6.1.4 Funeral e respetivos encargos.....	11
Capítulo VII.....	11
7.1 Direitos e Deveres	11
7.1.1 Direitos e deveres do Hotel Sênior Prestige.....	11
7.1.2 Direitos e deveres do Pessoal do Hotel Sênior Prestige.....	11
7.1.2.1 Direitos do pessoal do HSP	11
7.1.2.2 Deveres do pessoal do HSP	12
7.1.3 Direitos e deveres das famílias dos clientes.....	12
7.1.3.1 Direitos	12



7.1.3.2	Deveres.....	12
7.1.4	Direitos e deveres dos Clientes.....	12
7.1.4.1	Direitos dos Clientes.....	12
7.1.4.2	Deveres dos Clientes.....	13
Capítulo VIII		13
8.1	Deveres Gerais do Pessoal.....	13
Capítulo IX		13
9.1	Regras Gerais de Funcionamento.....	13
9.2	Proteção de Dados.....	14
9.3	Situações Excepcionais.....	14

Regulamento de Funcionamento Interno

Hotel Sênior Prestige – Fundão Palace

Capítulo I

Natureza / Fins e Âmbito de Aplicação

O Hotel Sênior Prestige – Fundão Palace é um estabelecimento com fins lucrativos, com sede no Alto da Ratoeira, nº15/17, Estrada Nacional 16, 6360-140 Celorico da Beira, de âmbito direto e global.

Constitui uma resposta social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para séniores em situação de independência e/ou autonomia, onde são desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e famílias.

O xxx trabalha de acordo com os princípios e valores da dignidade, respeito, individualidade, autonomia, capacidade de escolher, privacidade e intimidade, confidencialidade, igualdade e participação;

Legislação Aplicável

A ERPI rege-se pelo estipulado:

a) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março - Aprova as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas, atualizado pela portaria 349/2023 de 13 de novembro;

b) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional, atualizado pelo D.L n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro, que procede à terceira alteração ao D. L n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos-Leis n.º 99/2011, de 28 de setembro e 33/2014 de 4 de março;

c) Código do trabalho e demais legislação aplicável;

1.1 Objetivos

- Acolher pessoas idosas ou outras, cuja situação social, familiar, económica e/ou saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitual de vida;
- Possibilitar a dignificação do Cliente no seu quotidiano e promover o seu bem-estar;
- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- Assegurar a satisfação das suas necessidades básicas;
- Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
- Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade;
- Proporcionar alojamento, refeições, tratamentos diversos, cuidados médicos e de enfermagem, apoio psicossocial;
- Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;

Capítulo II

2.1 Admissão e candidatura dos clientes

2.1.1 Admissão de Clientes

O pedido de admissão é feito em ficha de inscrição, preenchida e assinada pelo cliente ou seu representante, devendo constar de um processo individual do cliente, onde conste a situação familiar, social e clínica.

Adicionalmente, com o termo de responsabilidade sob o pagamento do valor de inscrição. O valor de inscrição caduca passado 12 meses da sua inscrição e ou da saída do residente, tendo o residente o prazo de 12 meses para regressar e poder utilizar o valor pago.

São admissíveis os clientes que preencham os requisitos previstos no presente regulamento e desde que haja vaga no estabelecimento.

Quando não exista vaga na ERPI, os interessados podem ficar em lista de espera através do preenchimento da ficha de inscrição e respetivo pagamento do valor de inscrição.

Os clientes podem ser admitidos em carácter residente e em carácter temporário.

2.1.2 Condições de Admissão dos clientes

- A estrutura destina-se à habitação de pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- A estrutura pode ainda destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas;
- A estrutura destina-se ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador;
- Expressa vontade do cliente na admissão.
- Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vaga, ficam a aguardar numa lista de espera. (Havendo uma vaga, e existindo pessoas inscritas que reúnam as condições de admissão, são contactadas as pessoas inscritas, de acordo com a última atualização da lista de espera, bem como as que se inscreveram após essa atualização.)

2.1.3 Critérios de Admissão dos clientes:

- 1) Preferencialmente naturalidade ou residência na área geográfica da Instituição;(15%)
- 2) Cliente que já tenha o cônjuge internado na Instituição; (15%)
- 3) Desajustamento familiar, ausência de família ou ausência de apoio da família;(10%)
- 4) Isolamento social;(10%)
- 5) O cliente já se encontrar em lista de espera; (50%)

2.1.4 Documentos a apresentar pelo cliente:

Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de identidade, cartão de contribuinte, cartão de beneficiário da Segurança Social e cartão de SNS ou cartão de cidadão do cliente e do familiar responsável;
- Cartão de associado, caso a entrada do residente seja protocolada;
- Declaração médica comprovativa da situação de saúde geral e que confirme que não é portador(a) de doença impeditiva de frequentar a referida resposta social, passada pelo seu médico de família;
- Relatório social que deverá ser elaborado pelo técnico do estabelecimento, se for encaminhado por outra instituição;
- No ato da admissão do cliente na instituição, este deverá fazer-se acompanhar de um familiar ou pessoa responsável que dará cobertura ao termo de responsabilidade.

2.1.5 Admissão, Regime e Receção

Na data de admissão, será celebrado, por escrito, um contrato de alojamento e de prestação de serviços e um termo de responsabilidade entre o Hotel Sénior Prestige – Fundão Palace e o candidato e/ou o seu representante ou familiares, destinado a regular os respetivos direitos e obrigações.

Os clientes podem ser admitidos em regime definitivo (a) ou em regime provisório (b).

- a) São clientes definitivos (caracter residente) os que, após o preenchimento e aceitação da ficha de inscrição, efetuem o pagamento da inscrição no valor de 2500,00€ (dois mil e quinhentos euros) e ficam a residir na ERPI sem prazo determinado e mediante o pagamento da mensalidade, (prevista no capítulo IV). O valor da inscrição garante a avaliação completa por parte dos técnicos da unidade e serve única e exclusivamente para validar a inscrição do cliente no ERPI. O valor da inscrição é a fundo perdido não sendo reembolsável em qualquer circunstância.
- b) São clientes provisórios (caracter temporário) os que ficam a residir no ERPI em regime de diária, mediante o pagamento respetivo de 70,00€/dia em quarto duplo, com uma permanência mínima de 60 dias na instituição (após o decurso de sessenta dias seguidos na instituição os clientes renovam o contrato ou poderão a qualquer momento desde que solicitado por escrito e respeitando os respetivos pagamentos inerentes a residentes).

A receção do cliente incumbe à Direção Técnica, ou a quem a substituir, que o informará sobre o ambiente da instituição e das regras orientadoras do seu funcionamento.

No ato de admissão na ERPI os clientes deverão identificar a pessoa a contactar em caso de necessidade, nomeadamente o contacto do familiar responsável.

2.1.6 Alojamento

O alojamento, conforme as disponibilidades à data do internamento, será estabelecido em quartos triplos, duplos ou individuais.

O utente poderá mudar de tipologia de quarto e o valor ser ajustado em proporcional.

Mudança de quarto por necessidade de reorganização dos serviços em função de situações excecionais de doença, isolamento, não adaptação a colegas de quarto, quadros de agitação ou outros.

Tratando-se de casais, serão alojados, no mesmo quarto, com duas camas.

Ocorrendo o falecimento de um dos cônjuges, o sobrevivente poderá ser transferido para outra instalação adequada à sua nova situação.

Sempre que ocorra alguma situação de conflito, inconformidade que transgrida as regras de respeito e bom senso entre colegas de quarto, pode a ERPI trocar/ transferir de quarto o residente para o bem-estar de todos.

Capítulo III

3.1 Funcionamento

3.1.1 Horários de Funcionamento

A ERPI tem funcionamento contínuo e ininterrupto, durante as 24 horas de cada dia.

3.1.2 Horário das Refeições

Salvo motivo de força maior, o horário das refeições é o seguinte:

- Pequeno-almoço - das 08h00 às 10h00
- Almoço - das 12h00 às 13h30
- Lanche – das 16h00 às 16h30
- Jantar – das 19h00 às 21h00
- Ceia – 22h00 às 23h00

A ERPI assegura uma alimentação adequada às necessidades dos residentes, segundo o seu estado de saúde e cuidados médicos prescritos.

As dietas ou restrições alimentares, quando prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório. Nestes casos, não é permitido o fornecimento de alimentos por parte de familiares, visitas ou outras pessoas que não pertençam ao quadro de pessoal da ERPI, ficando a ERPI sem qualquer responsabilidade no caso de acontecer e existir um eventual agravamento do estado clínico dos residentes.

É expressamente proibido armazenar nos quartos alimentos que não sejam disponibilizados e controlados pela ERPI.

“As refeições são servidas no refeitório/ Restaurante Flor de Cerejeira. Só poderão ser servidas refeições no quarto a título excepcional e por motivos justificados, dando preferência a situações de saúde. Sempre que o cliente não tome qualquer refeição dentro da instituição, deverá transmitir essa informação no mínimo 3 horas antes da refeição.

Os familiares poderão, mediante marcação prévia com 48 horas de antecedência, almoçar com o cliente no restaurante. O valor da refeição será de 8,50€ (diária). A marcação será efetuada na receção ou através de contacto telefónico com a unidade.

O Restaurante Flor de Cerejeira tem uma lotação máxima de 20 pessoas.”

3.1.3 Alimentação e afixação das ementas

- A alimentação deve ser qualitativa e equilibrada;
- Durante a hora da refeição deverá existir um ambiente agradável, devendo os clientes ter o apoio necessário para o desenrolar da mesma;
- Deve-se evitar a tomada das refeições na cama, de modo a serem ultrapassados problemas de origem na dependência dos clientes, excetuando-se aqueles em que tal não seja possível;
- Quando o utente pretenda as refeições no quarto e não tenha qualquer dificuldade ou necessidade específica para que tal aconteça, esse serviço poderá ter um custo acrescido de 5 euros.
- O mapa de ementas será elaborado mensalmente e afixado em local visível para os clientes e familiares, a fim de tomarem conhecimento;
- A ERPI tem medidas implementadas para evitar emergências, como a supervisão durante as refeições para prevenir engasgamentos.
- A ERPI possui o sistema HACCP implementado e fichas técnicas de todos os produtos.

3.1.4 Horário das Visitas

Os clientes têm direito a receber visitas, todos os dias, das 14h30 às 15h30 e das 17h00 às 18h00, conforme horário afixado no átrio e/ou outros locais do lar, podendo esse horário ser alterado por decisão da Gerência.

Em caso de alguma situação pandémica ou excecional, a ERPI poderá alterar a frequência e disponibilidade do horário de visitas.

Sempre que o horário de visitas decorra ao mesmo tempo que algumas das refeições da unidade, as famílias deverão afastar-se do espaço de refeição, deslocando-se para outro espaço e permitir que a refeição seja apoiada e fornecida pela ERPI.

3.1.5 Horário das entradas e saídas dos Clientes

As saídas e as entradas dos clientes devem ser, previamente, comunicadas à Direção Técnica e verificar-se depois das 08h00 e antes das 21h00, respetivamente.

A ausência da ERPI, por mais de um dia, deve ser autorizada pela Direção Técnica com base na comunicação por escrito e sob a responsabilidade, expressamente assumida, pelo próprio cliente e/ou por quem legitimamente o represente, com a necessária informação escrita da equipa de enfermagem, respetiva sobre eventuais tratamentos a que esteja sujeito e devam ser continuados no exterior.

3.1.6 Horário das atividades de animação

As atividades propostas têm como objetivo geral promover o bem-estar físico e psicológico.

As atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico recreativas, de estimulação sensorial e cognitiva, entre outras são ajustadas ao perfil, capacidades e expetativas dos residentes.

O horário geral destas é:

SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA
ATIVIDADE FÍSICA: Ginástica Música/Dança	ATIVIDADE DE EXPRESSÃO PLÁSTICA: Trabalhos manuais Motricidade fina	ATIVIDADES LÚDICAS E DOMÉSTICAS: Jardinagem Culinária Cultura para todos	ATIVIDADES DE EXPRESSÃO CORPORAL E RELAXAMENTO: Relaxamento Corporal	ATIVIDADE COGNITIVA: Rábulas e paródias Jogos cognitivos

Este plano está sujeito a alterações, por motivos imprevistos (adaptação a planos individuais).

3.1.7 Acompanhamento a consulta

- De forma a incluir a família no processo individual do residente, a mesma deverá ser a prioridade de acompanhamento a consultas ou exames complementares.
- Na impossibilidade de a família acompanhar os residentes, a ERPI pode garantir o acompanhamento a consultas e exames, no carro da unidade, sendo que o cliente terá que pagar o valor do transporte, que se encontra calculado com base 0.75€/km e tendo um acompanhante mediante o custo de 8€/hora.
- Quando a ERPI garante acompanhamento a consultas e exames através de uma entidade externa (Ambulâncias, transportes ...) pode a família requerer também um acompanhante por parte da ERPI, mediante o pagamento de uma taxa de 8€/hora.
- A ERPI é que decide o acompanhante para o efeito.
- O familiar não deve voluntariamente marcar consultas sem conhecimento da instituição.
- Quando o residente tem uma consulta privada, ou que implica pagamento de valores adicionais, como no caso de exames, o familiar deve fazer chegar o valor à unidade previamente, para que a ERPI no dia agendado possa liquidar no ato.

3.1.8 Acompanhamento a urgência

- A ERPI pode acompanhar o cliente ao serviço de urgências, caso o familiar pretenda esse

- acompanhamento e mediante disponibilidade de equipa de acompanhamento auxiliar;
- Os colaboradores da ERPI poderão acompanhar o cliente na triagem, indicando assim todas as informações pelo cliente. Poderá ainda aguardar até um máximo de 2 horas, sendo aplicado um custo de 8 euros por hora.
- Assim que as duas horas sejam ultrapassadas, ou o cliente passe a triagem a responsabilidade pelo cliente passa para o hospital.
- Sempre que o acompanhamento não seja possível, tendo em conta a urgência, como é o caso do transporte do INEM, a ERPI não poderá realizar.
- A partir do momento em que a família chega, os colaboradores da ERPI regressam à unidade.
- O tempo de acompanhamento começa a contabilizar a partir da saída das instalações da ERPI.
- Excetuando o período da noite, sendo que não existe acompanhamento por parte de colaboradores da ERPI;

Capítulo IV

4.1 Pagamentos

Os serviços prestados pela ERPI serão renumerados pelo cliente ou familiar, de acordo com o preçário existente na ERPI.

Serão celebrados contratos de alojamento e prestação de serviços com os clientes ou seus familiares, de onde constarão os principais direitos e deveres de ambas as partes, sendo acautelados os direitos fundamentais dos cidadãos.

- a) Do valor pago pelo cliente, será passado o respetivo recibo. O preçário em vigor no estabelecimento constará de tabela própria (1500€ quarto individual, 1350€ quarto duplo e 1250€ quarto triplo), afixada em local acessível aos clientes e familiares. Acresce a este valor, 25€ no caso de optar por quartos com vista para a piscina e serra. Pode ainda, acrescer ao valor da mensalidade uma taxa de dependência de 50€, caso seja verificado no ato da admissão pela equipa de enfermagem, através da aplicação da escala de Barthel uma pontuação inferior a 40 pontos, considerado assim dependente grave.
Todo o cliente que seja admitido na ERPI, deve pagar o valor da sua inscrição, sendo essa quantia de 2500€, no prazo de vinte e quatro horas e não reembolsável.
Sempre que o residente seja admitido até dia 20, é devido o pagamento integral da mensalidade do mês corrente.
As mensalidades deverão ser pagas até ao dia 8 de cada mês. Decorrido tal prazo, e não seja paga a mensalidade, esta vence imediatamente juros de mora, à taxa legal em vigor, até integral e efetivo pagamento.
Sempre que um residente entre na ERPI após o dia 20, deverá realizar o pagamento da mensalidade de forma proporcional até ao final do mês corrente e o pagamento da mensalidade do mês seguinte na data de ingresso.
No caso de algum cliente se ausentar da ERPI, nomeadamente por motivos de internamento hospitalar, este terá que pagar na mesma o valor da mensalidade por completo, não tendo direito a qualquer desconto.
As mensalidades serão atualizadas anualmente, salvaguardando-se a possibilidade de atualização excecional derivado a uma crise pandémica, onde o custo inerente para a sustentabilidade da unidade possa ser colocado em causa.
No caso de falecimento de algum utente durante o gozo da mensalidade corrente, não existe lugar à devolução de qualquer tipo de valor, independentemente da data do falecimento.
- b) Todo o cliente admitido em carácter provisório, do valor pago pelo cliente, será passado o respetivo recibo. O preçário em vigor no estabelecimento constará de tabela própria pelos serviços prestados, o cliente ou familiar responsável, o pagamento respetivo de 70,00€/dia em quarto duplo, com uma permanência mínima de 60 dias na instituição e máxima de 90 dias.
Pagam à instituição no primeiro dia de prestação de serviços o primeiro mês de permanência em forma de pré-pagamento, a quantia acordada [não incluindo despesas extras como a medicação, receitas de especialidade, produtos de incontinência, cabeleireira, psicologia, fisioterapia e deslocações ao exterior (consultas ou exames complementares)].
O segundo mês de prestação de serviços é pago no último dia útil do mês.
Em caso do contrato de prestação de serviços, ter mais do que 60 dias de permanência o pagamento funciona de igual forma à alínea anterior.
No caso de falecimento de algum utente durante o gozo das diárias correntes, não existe lugar à devolução de qualquer tipo de valor, independentemente da data do falecimento.
- c) Sempre que se registem despesas extra com o cliente estas serão suportadas pelo cliente/familiar.
Consideram-se despesas extra como a medicação, produtos de incontinência, cabeleireira, psicologia, fisioterapia, despesas com aquisição de roupas, calçado e outros artigos de uso pessoal, deslocações/transportes ao exterior (consultas, exames complementares, receitas de especialidade e análises) e despesas com funeral.

O material de enfermagem, material de incontinência (fraldas, resguardos etc), fisioterapia (no caso da unidade dispor) e medicação, devem ser fornecidos obrigatoriamente pela ERPI e suportadas pelo familiar responsável.

4.1.1 Serviços Prestados

- Alojamento;
- Alimentação adequada às necessidades dos clientes, respeitando prescrições médicas (pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar, reforço alimentar ao deitar);
- Cuidados de higiene pessoal e conforto;
- Higiene dos espaços;
- Tratamento de roupas;
- Atividades de animação sociocultural, lúdica-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os clientes e para estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- Cuidados de enfermagem, bem como acesso a cuidados de saúde;
- Administração de fármacos, quando prescritos;
- Apoio em deslocações ao exterior;
- Apoio psicossocial;
- Excluem-se os medicamentos, receitas de especialidade, meios complementares de diagnóstico, próteses, fraldas, toalhas, resguardos, cremes, espumas de barbear, giletes, terapias ou serviço de cabeleireiro, consultas de psicologia, aluguer de ambulâncias, transporte, recurso a médicos especialistas e fisioterapeutas, vestuário, calçado, despesas inerentes ao falecimento dos clientes.
- A unidade dispõe de um livro de registo de ocorrências, sob forma de registo de todas as informações relevantes/ comunicações e ou alterações de organização e funcionamento.

4.1.2 Livro de Reclamações

Existe livro de reclamações, nos termos da legislação em vigor, que se encontra na receção da unidade, onde é facultado imediata e gratuitamente aos clientes, seus familiares ou outras pessoas por eles responsáveis.

O livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado, sem prejuízo de serem observadas as regras da ordem de atendimento previstas no estabelecimento, com respeito pelo regime de atendimento prioritário;

Este estabelecimento dispõe ainda de livro de reclamações eletrónico.

4.1.3 Resolução do Contrato

4.1.3.1-Resolução de contrato de prestação de serviços residente

- a) O contrato de alojamento e prestação de serviços pode ser resolvido livremente pelo cliente ou familiar responsável, mediante comunicação a efetuar por escrito, com carta registada, pelo próprio, pelo seu representante, ou parente responsável pelo seu internamento, dirigida à Gerência, com a antecedência mínima de sessenta dias, relativamente à data em que pretende abandonar o estabelecimento.
- b) A Resolução implica o vencimento imediato dos créditos relativos aos serviços prestados e despesas efetuadas pelo cliente e da sua responsabilidade, os quais deverão ser integralmente pagos até à data de saída.
- c) No caso de incumprimento do previsto no nº1, fica o cliente ou 3º outorgante, seu responsável obrigado ao pagamento do valor correspondente a duas mensalidades.
- d) Aquando a ERPI não consiga garantir os cuidados específicos ao tratamento e acompanhamento do cliente, encontra-se previsto a possibilidade de encaminhamento para uma outra instituição que lhe garanta o acesso aos mesmos.
- e) Sempre que um cliente, familiar ou visitante que se encontre ligado ao cliente, cause distúrbios no bom funcionamento da ERPI, sendo por comportamentos ou faltas de respeito, o contrato pode ser resolvido mediante comunicação a efetuar por escrito, pela gerência com a antecedência mínima de 30 dias.
- f) Sempre que algum familiar ou visitante que se encontre ligado a um cliente, faça qualquer tipo de

captação de imagem, áudio ou vídeo no interior da ERPI sem autorização ou consentimento por parte da instituição/gerência/direção técnica, o contrato será imediatamente resolvido e os familiares têm 30 dias para retirarem o cliente da HSP.

- g) A gerência da ERPI reserva-se ao direito de resolver o contrato celebrado, se forem ocultadas informações relevantes ao processo de inscrição, admissão e acolhimento dos clientes.

4.1.3.2-Resolução de contrato de prestação de serviços temporário

- a) Sempre que os serviços prestados já não satisfaçam as vontades dos outorgantes, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou de contexto, o contrato poderá ser denunciado por qualquer dos outorgantes, mediante o cumprimento do pré-aviso de 30 dias antes do final da vigência do contrato, comunicando por escrito através de carta registrada a enviar para as moradas dos mesmos constantes deste contrato.
- b) Em caso de incumprimento do pré-aviso do presente contrato, o cliente ou familiar responsável ficam responsáveis solidariamente ao pagamento da falta de aviso prévio correspondente ao pagamento da totalidade das diárias previamente estabelecidas na vigência do contrato.
- c) Caso não seja denunciado por nenhuma das partes no seu termo ou no termo das suas renovações, respeitando o aviso prévio de 30 dias, o presente contrato renovar-se-á automaticamente e por iguais períodos de tempo.
- d) Em caso de incumprimento por parte do cliente ou familiar responsável traduzido na falta de pagamento dos serviços prestados e despesas efetuadas pelo cliente, por período igual ou superior a 2 meses, poderá o 1º outorgante sem necessidade de invocar qualquer causa resolver o contrato, com efeitos imediatos. Ficando assim o cliente ou familiar responsável, obrigados a desocupar o estabelecimento, no prazo máximo 5 dias úteis a contar da comunicação da resolução do contrato, retirando todos os pertences do cliente, de forma a libertar a vaga ocupada na ERPI.
- e) Aquando o HSP não consiga garantir os cuidados específicos ao tratamento e acompanhamento do cliente, encontra-se previsto a possibilidade de encaminhamento para uma outra instituição que lhe garanta o acesso aos mesmos.
- f) Sempre que um cliente, familiar ou visitante que se encontre ligado ao cliente, cause distúrbios no bom funcionamento do HSP, sendo por comportamentos ou faltas de respeito, o contrato pode ser resolvido mediante comunicação a efetuar por escrito, pela gerência com a antecedência mínima de 30 dias.
- g) Sempre que algum familiar ou visitante que se encontre ligado a um cliente, faça qualquer tipo de captação de imagem, áudio ou vídeo no interior do HSP sem autorização ou consentimento por parte da instituição/gerência/direção técnica, o contrato será imediatamente resolvido e os familiares têm 30 dias para retirarem o cliente da HSP.

Capítulo V

A ERPI terá um quadro de pessoal de acordo com a portaria nº 67/2012 publicado no Diário da República nº 170 de 21 de março de 2012, atualizada pela portaria 349/2023 de 13 de novembro, sendo obrigatória a afixação, em local visível, do quadro de pessoal, bem como do horário de trabalho, de acordo com a sua legislação em vigor.

Capítulo VI

6.1 Bens Pessoais – Espólio

Na data da sua admissão, os clientes devem fazer-se acompanhar das roupas, agasalhos, bem como dos utensílios e objetos destinados ao seu uso pessoal.

Deverão se fazer acompanhar, tendo em conta, a *check list* fornecida pela ERPI.

A ERPI poderá sempre que necessário, solicitar à família mais roupa para suprimir necessidades do residente.

6.1.1 Relacionamento e guarda dos bens dos clientes

No ato da sua admissão, será feita uma relação discriminada dos bens de que os clientes se fazem acompanhar e cuja guarda confiam à Direção Técnica, a qual, depois de conferida e assinada pela Diretora Técnica da ERPI, pelo cliente, e pelo seu representante ou familiar, será arquivada nos serviços respetivos e junta ao seu processo pessoal.

Da referida relação será entregue o duplicado ao cliente, ao seu representante ou familiar.

6.1.2 Responsabilidade pelos bens dos clientes

A ERPI não se responsabiliza por quaisquer bens ou valores, cuja guarda não lhe tenha sido expressamente confiada e de que esta não tenha passado documento, comprovativo dessa entrega, com discriminação completa desses bens e valores. Adicionalmente, não se responsabiliza por bens ou pertences sejam eles de carácter tecnológicos ou material que se encontre à guarda do residente.

6.1.3 Não reclamação de bens

Os bens e valores dos clientes que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou seus representantes legais no prazo de 30 dias, a contar da data do seu falecimento, reverterão a favor da ERPI.

6.1.4 Funeral e respetivos encargos

O funeral do cliente e respetivos encargos são da responsabilidade dos respetivos familiares ou herdeiros e, na sua falta, será realizado pela ERPI e para o cemitério local.

Após o óbito do residente, os familiares responsáveis têm o prazo de 30 dias para levantar os pertences do residente, incluindo cadeira de rodas, cadeirão e material de enfermagem/incontinência.

6.1.5 Gestão de bens financeiros sob entidades legais

A empresa e os seus legais representantes, bem como a Diretora Técnica, não aceitam desempenhar qualquer função de acompanhante nos termos da lei em relação ao cliente. Ficando, em caso de necessidade de acompanhamento, o responsável pelo cliente, encarregado de nomear, juntos das instâncias próprias a pessoa, e/ou pessoas responsáveis por tal função.

Capítulo VII

7.1 Direitos e Deveres

7.1.1 Direitos e deveres da ERPI

Exigir dos Clientes o cumprimento do presente Regulamento e de outras normas de funcionamento da ERPI. A ERPI compromete-se a prestar os cuidados inerentes à saúde e bem-estar dos seus clientes, quer em regime temporário quer regime permanente, nomeadamente:

- Alojamento;
- Alimentação (pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar, reforço alimentar ao deitar);
- Cuidados de higiene e conforto;
- Tratamento de roupas;
- Atividades de animação / ocupação e lazer;
- Apoio em deslocações ao exterior;
- Apoio psicossocial;
- Reabilitação e fisioterapia;
- Serviço de Psicologia;
- Serviços médicos e de enfermagem permanentes;

7.1.2 Direitos e deveres do Pessoal da ERPI

7.1.2.1 Direitos do pessoal da ERPI

- Direito a em matéria de igualdade e não discriminação, seja por raça, estatuto social, idade ou orientação sexual;
- Direito ao repouso, previsto em contrato de trabalho;
- Direito ao respeito pela expressão de pontos de vista contrários aos dos utentes, familiares ou restantes trabalhadores;
- Direito a equipamentos de proteção individual, garantindo a proteção e saúde do trabalhador;

- Direito à integridade física e moral;
- Direito à confiança e reconhecimento.

7.1.2.2 Deveres do pessoal da ERPI

- Acolher cada cliente de forma digna, providenciando um plano de acolhimento individual e personalizado;
- Assegurar, consoante a situação concreta o diagnóstico e encaminhamento de cada Cliente;
- Supervisionar as necessidades da prestação de cuidados clínicos, bem como o acesso a cuidados especiais de saúde;
- Fazer cumprir os planos individuais de medicação, cuidados de enfermagem;
- Planear e acompanhar regularmente o Cliente a consultas médicas, quando se justificar;
- Estimular os indivíduos, para a sua participação com vista a tornarem-se agentes da sua própria integração na ERPI;
- Elaborar e executar um plano de intervenção para a ERPI, utilizando técnicas culturais, sociais, educativas, desportivas, recreativas e lúdicas;
- Identificar limitações com base numa avaliação física e maximizar o potencial de movimento e funcionalidade do Cliente;
- Intervir na promoção, manutenção e ganho de capacidades motoras;
- Prestar cuidados de higiene, conforto e alimentação aos Clientes;
- Higienização e arrumação dos espaços físicos da ERPI;

7.1.3 Direitos e deveres das famílias dos clientes

7.1.3.1 Direitos

- Direito às visitas;
- Direito ao acompanhamento da situação dos familiares institucionalizados;
- Direito à privacidade de todos os elementos e dados sobre o seu familiar;
- Direito de reclamação ou sugestão dos familiares dos clientes, através da existência dos livros de reclamações e sugestões.

7.1.3.2 Deveres

- Dever de manter uma ligação estável e periódica ao Cliente institucionalizado, temporariamente ou permanente;
- Dever de informar a Equipa Técnica, sobre qualquer alteração ou situação capaz de influenciar o comportamento do Cliente.
- Dever de informar a estrutura sobre o estado de saúde do cliente, em caso de o mesmo se encontrar hospitalizado.
- Contribuir para o bem-estar geral da ERPI devendo evitar situações de conflito quer com os outros clientes, quer com o pessoal em serviço;
- O Familiar responsável fica obrigado a dar conhecimento, caso o entenda, a comunicar aos restantes familiares todas as informações referentes ao seu familiar institucionalizado, ficando assim desobrigada a estrutura de comunicar à restante família.

7.1.4 Direitos e deveres dos Clientes

7.1.4.1 Direitos dos Clientes

- O respeito pela sua dignidade, individualidade, integridade e desenvolvimento da sua personalidade;
- O respeito pela sua autonomia, capacidade de escolha, confidencialidade, privacidade e intimidade;
- Igualdade;
- Participação;
- Liberdade de expressão e liberdade religiosa;

- Autonomia na gestão do seu património.
- Acolhimento pelo(a) diretor(a) para uma visita mais pormenorizada ao estabelecimento e apoio no seu alojamento;
- Esclarecimento sobre o Regulamento Interno de Funcionamento e os direitos e deveres do cliente;
- Receção de documentação pessoal, identificação da pessoa a contactar em casos de necessidade ou emergência;
- Elaboração de registo de bens e valores do cliente, a ser efetuado pela Direção do HSP;
- Apresentação do cliente aos colaboradores e outros clientes, reforçando a informação necessária.
- Direito a uma avaliação completa pela equipa técnica da estrutura.

7.1.4.2 Deveres dos Clientes

- Cumprir as normas deste Regulamento Interno e as específicas do estabelecimento em que estiver alojado;
- Zelar pela conservação das instalações e material que lhe for distribuído;
- Dever de respeitar os frequentadores da ERPI;
- Apresentar-se em condições normais de higiene;
- Contribuir para o bem-estar geral do HSP devendo evitar situações de conflito quer com os outros clientes, quer com o pessoal em serviço;
- Respeitar os horários em vigor;

Capítulo VIII

8.1 Deveres Gerais do Pessoal

Considerando que as pessoas são o recurso mais importante da nossa da ERPI e que dão capacidade e competência, é importante dizer que de cada um depende o nível de qualidade dos serviços que prestamos, todo o pessoal (contratado ou vinculado à instituição) deve ter sempre presente que as suas atitudes e procedimentos se devem adequar ao prestígio, valores e cultura da ERPI pelo que devem:

- Ser colaboradores dedicados, dignos, empenhados, multifuncionais, assumindo uma atitude pró-ativa (antecipando soluções) e não reagindo simplesmente aos problemas;
- Ter em conta os deveres de pontualidade, assiduidade e boa apresentação;
- Zelar pelo bom estado de conservação e higiene das instalações e equipamento;
- Cumprir com rigor e lealdade as instruções (verbais e escritas) dos seus superiores hierárquicos, conforme o organigrama definido pela Gerência;
- Estar sempre disponíveis para prestar, de um modo geral, os serviços necessários à melhoria funcional do estabelecimento;
- Comunicar as faltas previsíveis com antecedência à Direção Técnica. As faltas imprevisíveis devem ser justificadas logo que possível;
- “Sentir” a equipa como um espaço de partilha e comunicação interpessoal, inseparável do bom ambiente de trabalho e potenciador dum funcionamento eficaz, pelo que devem assumir valores éticos, de solidariedade, de responsabilidade e respeito pelos superiores e colegas, contribuindo com ideias e críticas construtivas;
- Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Direção Técnica com o devido enquadramento;
- Respeitar a dignidade pessoal do cliente;
- Respeitar a diferença individual de cada um dos clientes.

Capítulo IX

9.1 Regras Gerais de Funcionamento

- Para tratar de assuntos pessoais devem os clientes dirigir-se à Diretora Técnica ou a quem o represente.
- As representações devem ser feitas por escrito sempre que possível.
- A ERPI dispõe de um procedimento interno de gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, que contempla a forma de atuação e registo de ocorrências.
- A ERPI realiza regularmente formações em segurança contra incêndios e outras emergências.
- Em tudo mais que este regulamento for omissivo, regem as normas gerais de bom senso, dos usos e costumes e das leis em vigor.
- Este regulamento estará em vigor até nova remodelação.

9.2 Proteção de Dados

Nos termos do n.º 2 do artigo 5.º da Lei 7/2007 de 5 de Fevereiro, bem como para efeitos de cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (O Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) entrou em vigor em 25 de Maio de 2018 e substituiu a diretiva e lei de proteção de dados em vigor) o regulamento interno salvaguarda para efeitos de arquivamento nos processos na Empresa Residência Sênior Liátris, Lda – Hotel Sênior Prestige, com sede em Alto da Ratoeira n.º 15/17 Estrada Nacional 16 6340-140 Ratoeira - Celorico da Beira ,contribuinte n.º 509340814, arquite cópia dos cartão(s) de cidadão(s) e que os dados pessoais aí contidos apenas serão utilizados para efeitos das obrigações decorrentes do contrato que vincula ambas as partes, ou doutras daí decorrentes, mantendo-se na Empresa enquanto durar a relação contratual, sendo nomeado Encarregado de Proteção de Dados o/a Sara Esteves, que, na organização tem também as funções de Diretora Técnica cabendo-lhe garantir a proteção diária dos dados na empresa.

É ainda entregue no ato de admissão uma declaração de tratamento de dados, onde o cliente/ familiar responsável autoriza a utilização/ arquivamento dos dados, mais ainda um regulamento sobre a proteção de dados que é rubricado pelo familiar responsável.

9.3 Situações Excepcionais

Sempre que exista uma situação anómala passível de plano de contingência, o mesmo vigora em vez do regulamento interno.

9.4 Campanhas

A Campanha “Vê. Ouve. Fala. Contra a Violência” 2020 tem por base o debate e a consciencialização sobre o tema da violência contra idosos. Dada a tendência do envelhecimento da população portuguesa e europeia é necessário refletir sobre a aceitação do estatuto da velhice e os contornos da violência contra os idosos.

Fica definida através da Campanha a metodologia de gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos.

Fazem parte desta campanha a intervenção de pelo menos 3 agentes: os idosos das Unidades Vitalitas, os colaboradores e técnicos que auxiliam ou fazem parte da solução de residência assistida e os familiares ou população em geral.

Este regulamento foi revisto e atualizado e entra em vigor a 1 de Fevereiro de 2025, toda e qualquer alteração será dado conhecimento aos Clientes/clientes, familiares bem como ao Instituto da Segurança Social, IP.

A Gerência