Preâmbulo

O Lar de Idosos da Fundação BALMAR – foi criado através do legado do Dr. António Lopes de Araújo e sua esposa, D. Beatriz de Albuquerque, os quais incluíram nas suas preocupações a melhoria do bem estar da população, com prioridade para as pessoas que se encontrem em dificuldade económica e social ou as que, pelas suas características físicas ou situação social, sejam especialmente vulneráveis.

O aumento da Esperança de Vida é uma realidade que deverá ser acompanhada com qualidade de vida. Neste sentido o Lar visa proporcionar a cada Idoso, uma vida equilibrada e promover a autonomia, retardando sempre que possível a perda das faculdades físicas e psíquicas.

De forma a permitir uma inclusão e permanência positivas, incentiva-se o espírito de inter-ajuda e valorização pessoal, individualizando cada situação.

Assim, através do presente Regulamento Interno, estabelecem-se as condições a que deve obedecer o funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
Âmbito de Aplicação

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas com acordo de cooperação para a resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 29/02/2008, pertencente ao Centro BALMAR – Fundação de Beneficência e Cultura, Instituição Particular de Solidariedade rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados todos os cuidados necessários às atividades de vida diária e cuidados de enfermagem, e que se regem pelo estipulado em:

1. Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei nº 9/85, de 9 de janeiro, pelo Decreto-Lei nº 89/85, de 1 de abril, pelo Decreto-Lei nº 402/85, de 11 de outubro, pelo Decreto-Lei nº 29/86, de 19 de fevereiro, pelo Decreto-Lei nº 172 – A/2014, de 14 de novembro, pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho, pela Lei nº 36/2021, de 14 de junho e pela Lei nº 79/2021 de 24 de novembro;
2. Lei nº 30/2013, de 8 de maio;
3. Portaria nº 139/2007, de 29 de janeiro, alterada pela Portaria nº 380/2019, de 18 de outubro:
4. Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de setembro, pelo Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março, pelo Decreto-Lei nº126-A/2021, de 31 de dezembro e pelo Decreto-Lei nº136/2023, de 29 de dezembro;
5. Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria nº 296/2016, de 28 de novembro, pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho, pela Portaria nº 271/2020, de 24 de novembro, pela Portaria nº 199/2021, de 21 de setembro e pela Portaria nº 198/2022, de 27 de julho, retificada pela Declaração de Retificação nº 2/2022, de 16 de agosto, alterada pela Portaria nº 304/2022, de 22 de dezembro e pela Portaria nº 72/2023, de 10 de março;
6. Portaria nº 67/2012, de 21 de março, alterada pela Portaria nº 349/2023, de 13 de novembro, retificada pela Declaração de Retificação nº 1/2024, de 12 de janeiro e pela Portaria nº 233-B/2024/1, de 10 de dezembro;
7. Portaria nº 38-A/2023, de 2 de fevereiro;

8. - Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor;

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utilizadores e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos utilizadores ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A ERPI do Centro BALMAR assegura a prestação dos seguintes serviços:
    1. Alojamento;
    2. Alimentação adequada, atendendo na medida do possível, a hábitos alimentares e gostos pessoais e no cumprimento das prescrições médicas (pequeno almoço, almoço, lanche, jantar, e ceia para quem o desejar);
    3. Cuidados de Higiene Pessoal;
    4. Conforto adequados dos espaços;
    5. Lavagem e tratamento de roupas;
    6. Serviços domésticos, nomeadamente os destinados à higiene do ambiente;
    7. Apoio em todas as atividades instrumentais da vida quotidiana;
    8. Cuidados médicos e de enfermagem;
    9. Cuidados de reabilitação e fisioterapia;
    10. Apoio Psicológico;

2. A ERPI do Centro BALMAR, realiza ainda as seguintes atividades:
    1. Lúdicas – recreativas;
    2. Culturais;
    3. Musicais;
    4. Ginástica;
    5. Espirituais e Religiosas;

6. Sociais;

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V
Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos que, por razões familiares, dependência isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
2. Pessoas adultas com idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
3. Não apresentar perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física dos outros clientes ou perturbe o normal funcionamento da Resposta Social;
4. Vontade expressa do cliente em ser admitido;

NORMA VI
Candidatura

A) Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
   1. Bilhete de Identidade do cliente ou Cartão de Cidadão e também do representante legal;
   2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;

3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
6. Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
7. Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
8. Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
9. Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
10. Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
11. Os Descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas 1), 6), 7), 8), 9), 10);
12. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

B. O período de candidatura decorre durante o ano civil e no horário normal de expediente da Instituição (09.30h às 13.30h e das 14.00h às 18.30h)
C. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número um deverão ser entregues na Secretaria da Instituição no prazo máximo de 8 dias seguidos;
D. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.

E. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Residência na área do Concelho/
   Menores recursos económicos;
2. Grau de dependência - maior dependência e perca de autonomia (física ou psíquica);
3. Utilizador de outra Valência da Instituição, mas que impossibilite a permanência do domicílio;
4. Isolamento Social ou Geográfico e/ou risco de isolamento social;
5. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos, nomeadamente em virtude:
   5.1. Da existência, no seio do agregado familiar, de algum membro afetado por doença profunda;
   5.2. Da integração em mercado de trabalho;
6. Da inexistência de condições habitacionais compatíveis com a manutenção do idoso em condições dignas;
7. Situações de emergência social, nomeadamente as encaminhadas pelos serviços de ação social do Concelho**;**

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.

2. É competente para decidir a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias úteis.
4. No ato da admissão é devido o pagamento da mensalidade do mês em curso na sua totalidade ou metade consoante a admissão ser feita na primeira ou na segunda quinzena.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O Programa de Acolhimento Inicial diz respeito ao período de adaptação, acordado com o cliente e o seu responsável, não devendo ser superior a 30 dias. Neste período dar-se-á especial atenção a todas às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação de proximidade, facilitadores deste processo;

2. As regras relativas a procedimentos no âmbito do acolhimento dos clientes são as seguintes:

2.1. No primeiro dia, estará presente o Diretor Técnico da Instituição, que com a pessoa responsável pelo cliente desenvolverá as seguintes funções:

2.1.1. Visita guiada à Instituição;

2.1.2. Apresentar todos os colaboradores da Instituição e respetivo conteúdo funcional;

2.1.3. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;

2.1.4. Avaliar as reações do cliente;

2.1.5. Prestar todos os esclarecimentos em caso de necessidade;

2.1.6. Inventariar os bens do cliente;

2.1.7. Evidenciar a importância do suporte afetivo e emocional da família/pessoas próximas, para o bem-estar do cliente na Instituição;

2.1.8. Evidenciar a importância da participação da família/pessoas próximas do cliente em todas as atividades desenvolvidas pela Instituição;

2.1.9. Recordar, sempre que se julgue necessário, as regras de funcionamento da Resposta Social, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço e no bem-estar do cliente.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

I. O Processo Individual do Cliente é constituído pelos seguintes documentos:

1. Ficha de Inscrição – à qual é atribuído um número provisório que é alterado para número definitivo depois da celebração do contrato;
2. Contrato;
3. Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente (familiar, representante legal, ou outro);
4. Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (declaração de rendimentos, BI, nº do contribuinte, etc.);
5. Dados de identificação e sociais do cliente e residência;
6. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos, em caso de emergência;
7. Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros);
8. Fichas da Entrevista Pré-diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica;
9. Resultados do Programa de Acolhimento Inicial;
10. Plano de Desenvolvimento Individual e respetiva revisão;

11. Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
12. Registos das ocorrências das situações anómalas;
13. Fichas de cuidados pessoais e de saúde;
14. Ficha de medicação e indicação da terapêutica
15. Registos da cessação da relação contratual, com indicação da data e motivo da cessação os quais terão anexados os documentos comprovativos da rescisão do contrato, ou outros.

II. O Processo Individual do cliente é arquivado no estabelecimento em local próprio e de fácil acesso à direção técnica e serviços administrativos, em condições que garantem a sua privacidade e a confidencialidade.

III. Cada Processo Individual será atualizado pelo menos semestralmente.

NORMA XI

Listas de Espera

1. No caso em que não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cliente ou o seu representante, é informado por escrito, com a periodicidade mínima trimestral, ou sempre que solicitado da sua posição na lista de espera.

2. No caso em que o cliente ou o seu representante informe que não está interessada na sua inscrição/manutenção na lista o processo é arquivado na área administrativa por um período mínimo de um ano e consequentemente é atualizada a lista de espera.

3. Quando a instituição verifica, que as condições em que foi selecionado o cliente estão alteradas, proceder-se-á à avaliação dos novos requisitos e informa-se o cliente por escrito.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII
Instalações

1. O Centro BALMAR – Fundação de Beneficência e Cultura, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa coletiva n.º 501 607 935 com sede no Lugar da Marmeleira, Freguesia da Marmeleira, Concelho de Mortágua, devidamente registada na Direção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição nº22/97, a fls.134 e 134 Verso do Livro nº 5 das Fundações de Solidariedade Social, as suas instalações são compostas por:

1.1 Uma área de acesso – espaço destinado à receção, espera e estar;

1.2 Uma área de direção e serviços administrativos – gabinete da direção/sala de reuniões, gabinete administrativo e instalações sanitárias;

1.3 Uma área das instalações para o pessoal – sala do pessoal/descanso, instalações sanitárias e vestiário com chuveiro;

1.4 Quatro áreas de convívio e atividades – Três salas de estar com instalação sanitárias de apoio;

1.5 Um salão de festas;

1.6 Uma área de atividades ocupacionais e recreativas – uma sala de animação com arrumo e instalação sanitárias de apoio;

1.7 Uma Área de Cuidados de Reabilitação – uma sala de Fisioterapia com os equipamentos necessários e adequados;

1.8 Uma área de refeições – uma sala de refeições e instalações sanitárias;

1.9 Uma área de serviços – cozinha/copa – é constituída por quatro zonas distintas: preparação dos alimentos, confeção, lavagem, arrumos dos utensílios, copa de distribuição dos alimentos e despensa de dia;

1.10 Lavandaria – composta por zona de lavagem, secagem, engomaria e arrumos;

1.11 Área de quartos – os quartos são agrupados em dois núcleos de oito unidades (quartos duplos), um núcleo de quatro unidades (quartos duplos) e dois núcleos de três quartos duplos e sete quartos individuais. Cada núcleo dispõe de uma zona de sujos, uma casa de banho comum e uma rouparia. Todos os quartos dispõem de instalações sanitárias próprias, com acesso privado;

1.12 Instalação sanitária com ajuda (três);

1.13 Área de saúde – gabinete de saúde (gabinete de enfermagem/médico);

1.14 Um armazém para bens alimentares, arca de congelação e arca de conservação.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

A ERPI funciona ininterruptamente 24.00h por dia.

NORMA XIV

Entrada e Saída de Visitas

O horário das visitas é todos os dias da semana das 11.00h às 12.00h, das 14.00h às 16.00h e das 17.00h às 19.00h. Em casos excecionais poderão ser definidos outros horários. Os familiares em visita aos clientes poderão com eles almoçar ou jantar na Instituição, sempre que o solicitem com uma antecedência mínima de 24.00h, ficando o pagamento a seu cargo.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: 9.30h às 13.30h e das 14.00h às 18.00h na Secretaria da Instituição ou por transferência bancária, e até ao dia 10 de cada mês;

2. O atraso do pagamento da comparticipação sofrerá a aplicação de juros moratórios à taxa legal em vigor a cada momento.

3. Serão acrescidos à comparticipação mensal do cliente, todos os gastos tidos em produtos de incontinência, os cuidados de imagem, consultas médicas de alguma especialidade, taxas moderadoras (se não for isento), medicação, suplementos alimentares, transportes para consultas médicas e exames complementares de diagnóstico.

NORMA XVI

Determinação da Comparticipação

1. Na determinação das comparticipações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:

- Princípio da Universalidade: os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de utente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
- Princípio da Proporcionalidade: a comparticipação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao seu rendimento.
- Princípio da Justiça Social: pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.

2. O valor da comparticipação familiar mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente.

3. Quando, no momento da admissão, o cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior.

4. À comparticipação familiar apurada, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.

5. Para efeitos da comparticipação em ERPI, considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 80% do montante da Prestação Social para a inclusão (PSI) recebida pelo utente. Aos utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, a comparticipação mensal (comparticipação do Utente + comparticipação familiar) tem como limite o definido no Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário, em vigor.

6. Aos utentes não abrangidos por Acordo de Cooperação, de acordo com o estabelecido no Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar

NORMA XVII

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor encontra-se afixada em local bem visível.

2. De acordo com o disposto na Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual (Portaria 218-D/2019 de 15 julho), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do cliente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

NORMA XVIII

Prova dos Rendimentos e Despesas do cliente

1. A prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação do cliente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do cliente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.
5. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

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

d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

6- Situações especiais: sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela especial onerosidade do encargo com a comparticipação familiar, designadamente no caso de famílias abrangidas pela pensão social do regime não contributivo ou em situação de emergência social, nomeadamente as encaminhadas pelos serviços de ação social do Concelho, pode o ser reduzido o seu valor ou suspenso o respetivo pagamento.

NORMA XIX

Pagamento da primeira mensalidade e situações de reduções

1. Iniciando-se a frequência da resposta social na primeira quinzena do mês, o Cliente e o Terceiro Outorgante são responsáveis pelo pagamento da totalidade das comparticipações mensais acordadas.

2. Iniciando-se a frequência da resposta social na segunda quinzena do mês, o Cliente e o Terceiro Outorgante são responsáveis pelo pagamento de metade das comparticipações mensais acordadas.

3. Terminando-se a frequência da resposta social na primeira quinzena do mês, o Cliente e o Terceiro Outorgante são responsáveis pelo pagamento de metade das comparticipações mensais acordadas.

4. Terminando-se a frequência da resposta social na segunda quinzena do mês, o Cliente e o Terceiro Outorgante são responsáveis pelo pagamento de totalidade das comparticipações mensais acordadas.

5. As ausências do Cliente, por motivo de doença devidamente comprovada ou férias com duração consecutiva superior a quinze dias e igual ou inferior a um mês conferem direito à redução de 25% calculada sobre as comparticipações mensais acordadas (comparticipação do Utente + Comparticipação do Terceiro Outorgante que sejam ou não descendentes ou não do 1ºgrau).

6. As ausências do Cliente, por motivo de doença devidamente comprovada com duração consecutiva superior a um mês, conferem direito à redução de 30% calculada sobre as comparticipações mensais acordadas (comparticipação do Cliente + Comparticipação do Terceiro Outorgante que sejam descendentes ou não do 1ºgrau).

7. As reduções previstas na presente cláusula serão aplicadas no mês seguinte àquele em que se encontrem preenchidos os respetivos pressupostos.

NORMA XX

Refeições

1. As refeições são confecionadas nas instalações doa ERPI do Centro BALMAR, sendo a ementa elaborada por um dietista/cozinheiras e afixada num "placard" no corredor principal do piso 1 da Instituição.
2. Horário das Refeições:

Pequeno-almoço: 09:00 H

Almoço: 12:00 H

Lanche: 16:00 H

Jantar: 18:30 H (Clientes mais debilitados) e 19:30 H (Clientes Autónomos)

NORMA XXI

Passeios ou Deslocações

Os clientes participarão nos Projetos Concelhios a si destinados e nos organizados pela Instituição.

NORMA XXII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXIII

Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente com experiência profissional para o exercício das funções, conforme o disposto no artº11 da Portaria 67/2012 de 21 de março. O nome, formação e conteúdo funcional deve se encontrar afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
2. Uma alimentação adequada, atendendo, na medida do possível, a hábitos alimentares e gostos pessoais e cumprimento as prescrições médicas;
3. Uma qualidade de vida que compatibilize a vivência em comum com o respeito pela individualidade e privacidade;
4. Atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável e para a manutenção das capacidades físicas e psíquicas;
5. Um ambiente calmo, confortável e humanizado;
6. Todos os serviços domésticos necessários ao seu bem-estar, nomeadamente, à higiene do ambiente, ao serviço de refeições e ao tratamento de roupas;
7. Á convivência social, através do relacionamento entre os clientes e destes com os familiares e amigos, com o pessoal do lar e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
8. A participação dos familiares ou pessoas responsáveis pelo internamento, no apoio ao cliente, sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio pisco-afetivo do residente;
9. Assistência religiosa, sempre que o cliente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares.

NORMA XXV

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Cumprir as normas constantes neste Regulamento Interno;

2. Respeitar as diferenças de género, socioeconómicas, religiosas, culturais, dos restantes residentes;
3. Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza;
4. Apresentar-se em condições normais de higiene;
5. Respeitar os horários em vigor;
6. Satisfazer a mensalidade estipulada, que deverá ser efetuada até ao dia 10 de cada mês.
7. Reembolsar a Entidade as despesas com medicamentos, fraldas, exames complementares de diagnostico, transportes, consultas de especialidade e os cuidados de imagem que lhe digam diretamente respeito.

NORMA XXVI

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento

São direitos da entidade gestora do estabelecimento

1. Cobrar as mensalidades, nos prazos definidos;
2. Ao respeito pelos membros dos diferentes órgãos sociais e dos colaboradores.

NORMA XXVII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento

São deveres da entidade gestora do estabelecimento

1. Proporcionar os serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial dos clientes;
2. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento dos clientes;
3. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação interfamiliar;
4. Potenciar a integração social;
5. Respeitar e promover os direitos fundamentais dos clientes, tais como o direito: à cidadania, autonomia, participação, privacidade, confidencialidade, individualidade, paz, entre outros;
6. Respeitar as diferenças de género, socioeconómicas, religiosas, culturais, sexuais dos clientes e/ou pessoas próximas;
7. Respeitar o projeto de vida definido por cada cliente, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas;
8. Capacitar o cliente e/ou pessoas que lhe estão próximas para o desenvolvimento pessoal, capacidades funcionais e cognitivas;
9. Tratar com equidade os clientes e/ou pessoas próximas;
10. Promover o envolvimento do cliente e/ou pessoas próximas na planificação das atividades.

NORMA XXVIII

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A Instituição, não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objetos de valor do cliente, salvo se os mesmos tiverem sido entregues à Direção do respetivo Estabelecimento, mediante recibo;
2. A Instituição terá um registo atualizado dos valores e bens patrimoniais confiados, voluntariamente à sua guarda pelo cliente.

NORMA XXIX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

Sempre que o cliente e ou pessoa próxima deseje interromper a prestação de cuidados, por motivos de férias ou outros, deverá comunicar tal facto à Direção Técnica com a antecedência mínima de trinta dias, ficando, no entanto, obrigado ao pagamento da mensalidade/comparticipação no caso de a ausência ser inferior a 15 dias.

NORMA XXX

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A prestação de serviços por iniciativa do cliente pode ser denunciada:

1. Por morte;

2. Por inadaptação do cliente à entidade. Neste caso, a situação deve ser comunicada de imediato ao Diretor Técnico que consequentemente informará a pessoa próxima no prazo máximo de 5 dias seguidos;
3. A Entidade reserva-se no direito de cobrar a mensalidade do mês em curso;

NORMA XXXII

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de qualquer colaborador da instituição sempre que desejado. O Centro Balmar encontra-se registado na Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico que pode ser cedido online através do sítio da Internet www.livroreclamacoes.pt

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a responsável da entidade prestadora de serviços informará e contratualizará com o cliente ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste. Estas alterações serão também, com a mesma antecedência, comunicadas ao Centro Distrital de Segurança social de Viseu, entidade responsável pelo licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXIV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXV

Disposições Complementares

Todos os clientes e no respeito pelos seus credos religiosos e se assim for expressa a sua vontade, devem obrigatoriamente passar os dias festivos com/em família (Ex: Natal, Páscoa), salvo em situações excecionais.

NORMA XXXVI

Permanência de animais de estimação

A Instituição poderá autorizar a permanência de animais de estimação nas suas infraestruturas, assegurando as devidas condições de higiene, segurança e bem-estar para os residentes e colaboradores. Qualquer animal a permanecer nas instalações será acompanhado periodicamente pelo veterinário bem como, terá um boletim sanitário com todas as vacinas em dia. Deverá ser desparasitado semestralmente salvo outras indicações do veterinário.

NORMA XXXVII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 30/05/2025.

Eu_____, declaro ter conhecimento/ter recebido o Regulamento Interno da Valência Lar de Idosos e comprometo-me a cumpri-lo integralmente.

Marmeleira_____/_____/_____

Assinatura: _____

Dada a informação pela técnica: _____

Marmeleira_____/_____/_____