

Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

**Guia
Regulamento**

Documento elaborado e produzido por Mundos de Vida
© Todos os direitos reservados

Julho de 2016

Índice

1	Introdução	4
2	Âmbito e objetivos	4
3	Capacidade	5
4	Serviços prestados	5
4.1	Serviços prestados	5
4.2	Deslocações	5
5	Destinatários do serviço de ERPI	5
6	Processo de inscrição	5
6.1	Necessidade de inscrição.....	5
6.2	Período de inscrição	6
6.3	Documentos a entregar.....	6
7	CrITÉrios de admissÃO	6
7.1	CrITÉrios gerais.....	6
7.2	AnulaçÃO de AdmissÃO e Desistências	6
7.3	Processo Individual do Cliente de ERPI	7
8	PerÍodo de funcionamento	7
9	Acolhimento e integraçÃO	7
10	Entrada e saÍda da Mundos de Vida	8
10.1	SaÍdas da pessoa idosa	8
10.2	As visitas da Pessoa Idosa.....	8
11	Cuidados Pessoais e de SaÍde	8
11.1	Cuidados Pessoais.....	8
11.2	Cuidados de SaÍde.....	8
11.2.1	DoençA infeto-contagiosa	9
11.2.2	MedicaçÃO	9
11.2.3	Funeral	9
11.3	Artigos de Uso ou de Consumo Pessoal.....	9
12	AlimentaçÃO	10
13	RelaçÃO com a famÍlia	10
14	Comportamentos indevidos	10
15	Atividades	10
16	ProibiçÃO de Fumar	11
17	ComparticipaçÃO Financeira	11
17.1	CÁlculo de Mensalidade	11
17.2	Prova de rendimentos	11
17.3	Pagamento da mensalidade	12
17.4	Descontos devido a ausênciA	12
17.5	AtualizaçÃO das mensalidades.....	12
18	Direitos e deveres da pessoa idosa	12
18.1	Direitos	12
18.2	Deveres	12
19	Confidencialidade da informaçÃO	12
20	Sugestões e reclamações	13
21	Casos omissos	13

1 INTRODUÇÃO

Este documento regula as condições de acesso e de funcionamento da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI) da Mundos de Vida. Este regulamento sempre que atualizado é comunicado ao ISS, I.P do distrito de Braga.

O serviço de ERPI é a resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar e rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

- a. Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro – Procede à quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b. Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro – Aprova o estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS);
- c. Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- d. Portaria n.º 196-A/2015 de 01 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- e. Portaria n.º 67/2012 de 21 de março - Define as condições de organização, funcionamento e instalação das estruturas residenciais para pessoas idosas;
- f. Decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de março procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- g. Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional e procede à sua republicação;
- h. Orientações técnicas publicadas pelos Serviços de Segurança Social;
- i. Protocolo de Cooperação;
- j. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

2 ÂMBITO E OBJETIVOS

A Mundos de Vida é uma instituição de solidariedade social, de utilidade pública e sem fins lucrativos, que desenvolve a sua ação de apoio à família, nos concelhos de Famalicão, Santo Tirso e Trofa.

A Mundos de Vida tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga para a resposta social de ERPI.

São objetivos desta resposta social:

- a. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
- c. Promover estratégias de reforço da autoestima pessoal e da capacidade para a organização das atividades de vida diária;
- d. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e. Valorizar a importância da pessoa idosa na comunidade da instituição, mantendo em simultâneo a sua ligação ao seu meio natural e, de uma forma particular, à sua família e aos seus amigos.

3 CAPACIDADE

O Serviço de ERPI tem capacidade para 28 pessoas, em 14 quartos duplos. Cada quarto poderá ser ocupado por um casal ou por duas pessoas do mesmo sexo que se constituem como companheiros ou companheiras do mesmo quarto.

Apenas a capacidade que faz parte atualmente dos acordos de cooperação recebe apoios de comparticipação da Segurança Social e é subsidiada. Por este motivo, apenas a esta capacidade se aplicam os normativos em vigor para cálculo da comparticipação dos clientes pelos serviços prestados e os critérios de admissão, aqui, estabelecidos.

4 SERVIÇOS PRESTADOS

4.1 Serviços prestados

A ERPI presta os seguintes serviços:

- a. Alojamento;
- b. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c. Apoio nos cuidados de higiene pessoal;
- d. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- e. Tratamento de roupa;
- f. Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no planeamento e acompanhamento regular de consultas médicas e outros cuidados de saúde;
- g. Atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas;
- h. Outros serviços.

4.2 Deslocações

No serviço de ERPI, as deslocações da instituição a serviços de saúde ou outros locais que correspondam a necessidades individuais do residente será da sua responsabilidade ou da sua família, podendo também ser assegurada pela instituição, quando solicitada através do pagamento de um valor constante de tabela anualmente atualizada e divulgada para o efeito. Em caso de atividades de convivência e lazer, enquadradas pelo plano de atividades da instituição, a deslocação é assegurada pela instituição, sem custos para o residente.

Os clientes cuja entrada e saída não seja compatível com os horários de transporte da instituição (acordado no momento da admissão), deslocar-se-ão pelos seus próprios meios.

No caso de deslocações ao exterior (serviços de saúde ou outros) o cliente ou a sua família são responsáveis pelo transporte, podendo utilizar os serviços da instituição, de acordo com tabela em vigor. Em caso de atividades de convivência e de lazer, a deslocação é assegurada pela instituição, sem custos para a pessoa idosa.

5 DESTINATÁRIOS DO SERVIÇO DE ERPI

No Serviço de ERPI são admitidas pessoas idosas com idade superior a 65 anos. As pessoas com idade inferior a 65 anos poderão ser admitidas, em situações justificadas, sendo cada caso considerado de *per si*, após avaliação técnica específica, para decisão da Direção.

6 PROCESSO DE INSCRIÇÃO

6.1 Necessidade de inscrição

Os interessados em ser admitidos no Serviço de ERPI devem requerer uma entrevista com o responsável do serviço. Na entrevista são preenchidos os seguintes documentos:

- a. Ficha Inscrição, a fim de recolher informações que permitam fazer o estudo e avaliação técnica da situação individual, familiar e sócio-económica da pessoa idosa;
- b. Escala de Barthel, como forma de avaliar o grau de dependência da pessoa idosa.

6.2 Período de inscrição

O período de inscrição está aberto durante todo o ano. Após concluída a inscrição, cada potencial cliente pode solicitar uma orientação sobre o seu posicionamento na lista de espera, ao longo do tempo, tendo em consideração como base os critérios de admissão previstos. Esta informação tem um carácter indicativo, uma vez que não é possível antecipar as circunstâncias e o momento em que poderá ocorrer uma vaga. Aquando da inscrição, é entregue o Regulamento Interno, em vigor à data.

6.3 Documentos a entregar

Durante a fase de inscrição, serão solicitados os seguintes documentos, quando necessários, para se completar o processo de admissão:

- Bilhete de Identidade;
- Cartão de contribuinte;
- Cartão de cliente do Ministério da Saúde;
- Declaração médica sobre o estado de saúde do cliente;
- Declaração de IRS (mais recente);
- Recibos de reforma;
- Número da Segurança Social;

7 CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

7.1 Critérios gerais

Em caso de vaga, os clientes que reúnam as condições previstas no ponto 3 serão avaliados na sequência do estudo multidimensional sendo ponderados os seguintes critérios:

- a. Pertencer ao género (masculino/feminino) da vaga existente;
- b. Contribuir para a manutenção de um perfil técnico que assegure a manutenção da qualidade de vida de grupo do conjunto dos residentes.
- c. Pontuação na Escala de Barthel;
- d. Ser utente de centro de dia ou do serviço de apoio domiciliário;
- e. Residir em Lousado ou freguesias próximas ou ter familiares diretos que trabalhem em empresas que pertencem à rede de cooperação da Mundos de Vida;
- f. Situação económica e socialmente desfavorecida;
- g. Viver só, sem apoio de uma rede de apoio familiar próxima;
- h. Disponibilidade da família próxima para celebrar o contrato de ligação familiar;
- i. Ordem de inscrição.

7.2 Anulação de Admissão e Desistências

Após comunicação ao cliente de que foi admitido, a sua não comparência na data acordada ou manifestação de indisponibilidade para o início do serviço, implica a anulação do processo de admissão.

As falsas declarações prestadas antes da admissão implicam a perda da posição na lista de espera do interessado. As falsas declarações que forem verificadas, após a sua admissão, podem, só por si, justificar e implicar na anulação do contrato de prestação do serviço à pessoa idosa, independente do serviço prestado e do tempo que já tenha desde a sua admissão.

A pessoa idosa é livre de desistir do serviço de ERPI, quando entender, desde que o faça com a comunicação prévia de quinze dias. Não é devida a devolução da mensalidade já paga.

A readmissão só será possível mediante novo processo de inscrição e admissão.

7.3 Processo Individual do Cliente de ERPI

O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a. Ficha de inscrição do cliente;
- b. Contrato de prestação de serviços;
- c. Ficha de identificação do cliente;
- d. Comprovativos de rendimentos e despesas;
- e. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
- f. Plano Individual de Intervenção e respetivas avaliações e revisões;
- g. Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- h. Outros elementos considerados relevantes.

O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.

Cada processo individual é atualizado semestralmente.

O cliente e/ou pessoa(s) próxima(s) (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual e autorizam o processamento administrativo dos seus dados pessoais.

8 PERÍODO DE FUNCIONAMENTO

O serviço de ERPI funciona todo o ano civil durante 24 horas por dia.

9 ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO

A pessoa idosa depois de admitida no serviço de ERPI, é convidada a realizar uma visita pormenorizada às instalações, em conjunto com a sua família ou representante. É acompanhada pela responsável do serviço e apresentada, individualmente, a cada um dos colaboradores e residentes, especialmente ao companheiro de quarto. É-lhe dado a conhecer os seus direitos e deveres na instituição. É neste momento que são celebrados os contratos de prestação de serviços, de encaminhamento para os cuidados de saúde e de ligação familiar. No caso do Regulamento Interno ter sofrido alterações, entre a data de inscrição e da admissão, será entregue uma nova versão do mesmo.

A pessoa idosa ficará a conhecer os espaços que são para si reservados e individualmente caracterizados, como o quarto, e outros lugares que lhe estejam especialmente destinados.

De acordo com a sua caracterização psicossocial é-lhe proposto uma rotina diária, nomeadamente a participação nas atividades de vida diária, de convívio e de lazer, de acordo com as suas capacidades e preferências que lhe permitam um desempenho aos níveis físico, cognitivo e emocional que assegurem a melhor qualidade de vida.

Durante a fase de integração, será iniciada a elaboração do plano de intervenção individual, no qual constará uma avaliação dos problemas e dificuldades, bem como os pontos fortes de cada cliente, e serão identificados os objetivos e as metas a atingir, tendo em vista a manutenção ou melhoria da sua qualidade de vida.

No caso da pessoa idosa manifestar junto da equipa técnica e de cuidados, dificuldades de integração, de forma especial durante os primeiros seis meses, através de situações de conflitualidade ou, simplesmente, exprimindo a sua vontade em regressar a sua casa, o contrato de prestação de serviços de ERPI, será justificadamente resolvido pela instituição, uma vez que, para este efeito, prevalece sempre a vontade da pessoa idosa, sobre o responsável pela celebração ou pagamento do serviço.

10 ENTRADA E SAÍDA DA MUNDOS DE VIDA

10.1 Saídas da pessoa idosa

Nos serviços de ERPI os utentes têm liberdade para se ausentar sempre que desejarem, e pelo tempo que pretenderem, devendo avisar a instituição da sua saída e do dia e da hora provável do seu regresso, que verá ocorrer a tempo da hora das refeições, se pretender delas usufruir.

Todos os utentes cujas condições de saúde possam representar risco ou perigo para a sua segurança, com especial relevo para quem apresenta sinais evidentes de detioração cognitiva, só deverão sair acompanhados por familiares ou pessoas de referência ou conhecidas.

Para todos os efeitos, tendo por base os direitos da pessoa idosa, entre os quais a sua autonomia e a sua liberdade de escolha, e a filosofia da instituição que assenta nos princípios de uma casa aberta à comunidade, qualquer risco decorrente de uma saída, em qualquer circunstância, seja nas situações em que houve aviso prévio ou quando deixou temporariamente as instalações por sua própria iniciativa, serão da inteira responsabilidade da pessoa idosa, como aconteceria se estivesse a viver em sua casa e tivesse decidido sair temporariamente à rua.

No caso das pessoas com detioração cognitiva significativa, tudo será feito através dos sistemas passivos e ativos de vigilância para manter os residentes seguros. No entanto, atendendo ao facto de não existir na instituição um regime de isolamento, os familiares compreendem e aceitam partilhar os riscos inerentes a esta situação, em nome de uma maior qualidade de vida, dado que a instituição adotou os princípios internacionais que defendem que as pessoas idosas não devem ser sujeitas a restrições e sujeições físicas que limitem, de forma desproporcionada, a sua liberdade. No caso da família não entender partilhar e aceitar este tipo de riscos, deverá, então, optar por uma instituição que ofereça serviços mais restritivos, quanto à liberdade de acesso ou movimento dentro do centro residencial.

10.2 As visitas da Pessoa Idosa

É livremente facultada a visita de familiares e amigos, dos clientes dos serviços de ERPI, em qualquer horário do dia, do pequeno-almoço até à hora de deitar desde que não entrem nas zonas consideradas íntimas da casa, como a área de quartos, sem autorização, e não perturbe os momentos de descanso dos residentes.

A pessoa idosa pode convidar familiares ou amigos para tomar qualquer refeição, de preferência, mediante aviso prévio e sujeito ao respetivo pagamento conforme tabela de cortesia, desde que a presença dos convidados não seja perturbadora do funcionamento da casa. Esta facilidade tem em vista incentivar a convivência da pessoa idosa com os seus amigos e conhecidos.

11 CUIDADOS PESSOAIS E DE SAÚDE

11.1 Cuidados Pessoais

Os cuidados pessoais, em especial, os relacionados com o apoio às atividades da vida (apoio nas refeições, banho, caminhar, etc..) são da responsabilidade da instituição e prestados pela sua equipa técnica e de cuidadores, através da avaliação permanente das necessidades do residente e da atualização do plano de apoio às atividades de vida diária (plano de AVDs).

11.2 Cuidados de Saúde

No serviço de ERPI, os cuidados médicos e terapêuticos não integram o serviço prestado, a decisão do seu uso e pagamento é da responsabilidade da pessoa idosa e da sua família.

As pessoas idosas residentes na ERPI, normalmente, usufruem do Serviço Nacional de Saúde através do seu médico e enfermeiro de família e, nalguns casos, o seu médico particular ou serviços privados.

Os tratamentos de enfermagem, que surgem na sequência de intervenção hospitalar e/ou prescrição do médico assistente serão da responsabilidade dos cuidados primários do serviço nacional de saúde, devendo a família solicitar o serviço do enfermeiro de família. A instituição possui competência de enfermagem para definir o plano individual de intervenção, o plano de apoio às atividades de vida diária e a definição do sistema de apoio à preparação e administração de medicação.

Compete ao residente ou à sua família decidir sobre a forma como pretende ser assistido. O transporte e o acompanhamento aos serviços de saúde (médico ou enfermeiro de família, médico especialista, hospital, tratamentos ou análises) é da livre escolha da pessoa idosa e da sua família.

A opção mais natural e mais utilizada é o uso de transporte e de acompanhamento feito pela própria família, excetuando casos de emergência, em que se utiliza o transporte em ambulância, de acordo com as regras de funcionamento do serviço de transportes de doentes.

As famílias podem manifestar o desejo de utilizar o apoio da instituição, quer em termos de acompanhamento, quer de transporte, fora dos casos de urgência, para sua conveniência ou, em situações pontuais, quando não o puderem fazer pessoalmente.

Com esta finalidade a Mundos de Vida organizou um serviço de acompanhamento ao exterior para cuidados médicos e terapêuticos, com base numa tabela fixada anualmente e disponibilizada a cada residente.

11.2.1 Doença infeto-contagiosa

No serviço de ERPI, sempre que algum utente apresente sintomas de doença infecto-contagiosa deve ser encaminhado para uma situação de isolamento, de forma a não colocar em risco os restantes utentes.

11.2.2 Medicação

A pessoa idosa e a sua família são responsáveis pela compra de medicação.

Se a pessoa idosa for autónoma e considerada capaz, com conhecimento da família, a preparação e administração da medicação será da responsabilidade do utente.

Em todos os outros casos, é da responsabilidade da instituição prestar esse serviço, mediante a preparação de um sistema que recorre à utilização de uma caixa semanal, com doses diárias preparadas para as diferentes horas do dia.

11.2.3 Funeral

A realização do funeral, assim como, as despesas do mesmo é da responsabilidade da família.

11.3 Artigos de Uso ou de Consumo Pessoal

A aquisição de roupa, perfumes, cabeleireiro e loções pessoais, fraldas e outros artigos ou equipamentos de uso pessoal é da responsabilidade dos clientes ou da sua família em todos os serviços das pessoas idosas.

Também para maior comodidade das famílias, quando assim o pretenderem, a instituição poderá resolver algumas destas situações, sempre de acordo com as orientações expressas da pessoa idosa e da sua família, como seja a relação com a farmácia ou a aquisição de determinados artigos de uso pessoal.

Aquando a entrada do cliente há a elaboração de uma lista de pertences trazidos pelos residentes. Estes são utilizados pelo residente durante a sua estadia e devolvidos aquando

o término do contrato.

O dinheiro e outros valores dos utentes podem ser depositados no cofre da instituição, recebendo o residente um recibo de depósito. A Mundos de Vida, não se responsabiliza pelo desaparecimento de valores que a pessoa idosa tenha em sua posse mesmo que eventualmente estejam guardados dentro do seu quarto.

12 ALIMENTAÇÃO

A alimentação das pessoas idosas é fornecida pela instituição, sendo a ementa semanal afixada no restaurante. A ementa é constituída por uma variedade de pratos que, de uma forma geral, só são repetidos após cinco semanas, tendo sido pensada para responder às necessidades nutricionais da pessoa idosa e aos seus gostos e hábitos alimentares.

Na admissão é estabelecida a dieta de cada utente e ao longo da prestação de serviço esta pode ser alterada de acordo com as suas necessidades e, sempre que possível, de acordo com as preferências de cada um.

A não ser que haja uma determinação médica específica ou uma orientação familiar, estabelecida com a participação da pessoa idosa, se esta estiver capaz de o fazer, a escolha do tipo de pratos diários disponíveis é da livre responsabilidade da pessoa idosa.

A instituição cumpre as normas europeias de segurança e higiene alimentar (HACCP) e tem procedimentos instalados para o seu controlo, desde a chegada das matérias-primas, à confeção dos alimentos e até serem servidos aos seus clientes.

13 RELAÇÃO COM A FAMÍLIA

O sentido de continuidade entre a vida que a pessoa idosa levava em casa e a que passará a ver na instituição é muito importante para o seu bem-estar e qualidade de vida.

Por este motivo é importante que se mantenha e até se aprofunde a ligação da pessoa idosa com a sua família no plano social e efetivo. Por este motivo, a família será solicitada a subscrever uma declaração, que designamos de Contrato de Ligação familiar, onde constam os compromissos assumidos pela família para a manutenção de uma ligação social e afetiva com a pessoa idosa.

14 COMPORTAMENTOS INDEVIDOS

A Mundos de Vida assegura a todos os seus colaboradores um ambiente seguro de trabalho. Qualquer pessoa que maltratar verbalmente algum colaborador terá de abandonar o serviço. Dependendo da gravidade da ocorrência, a pessoa que cometer alguma agressão, ainda que seja verbal, poderá ser impedida de usufruir do serviço, e, no caso de ser parte subscritora do contrato de prestação de serviço, de ver suspensa a frequência do seu familiar ou de lhe ser aplicada medida mais gravosa.

Os nossos colaboradores têm orientações e estão formados para tratarem com simpatia e com correção todas as situações, mesmo nos casos em que sejam alvo de agressão verbal. Caso se venha a comprovar que se comportaram de forma incorreta, ser-lhes-á aplicada medida disciplinar adequada.

15 ATIVIDADES

A Mundos de Vida fomenta a organização de atividades de forma a assegurar que a pessoa idosa atinge o nível mais elevado de funcionamento nos domínios físico, psíquico, emocional e social, através da qualidade dos cuidados, num contexto de maior normalidade possível, respeitando o seu sentido de individualidade e fomentando a sua qualidade de vida;

Para além do apoio das atividades de vida diária, realizam-se atividades de desenvolvimento psicossocial de acordo com o plano semanal de atividades.

É característica da Mundos de Vida a organização de atividades e o convívio com as crianças e jovens, no sentido de se criar um espaço de encontro entre gerações.

16 PROIBIÇÃO DE FUMAR

Dentro das instalações da Mundos de Vida é proibido fumar. Esta regra é aplicável aos colaboradores, às pessoas idosas, aos visitantes e a qualquer fornecedor que aceda às instalações.

17 COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA

17.1 Cálculo de Mensalidade

A frequência dos Serviços de ERPI é comparticipada pelo Estado, através da Segurança Social e pelo cliente e pelos familiares próximos, de acordo com a Circular Normativa nº 4 de 16/12/2014, da Direcção Geral da Segurança Social.

A mensalidade atribuída a cada cliente é calculada de acordo com o rendimento *per capita* do agregado familiar. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

Os rendimentos e as despesas elegíveis são os referidos na legislação em vigor.

Apurado o rendimento *per capita* do cliente procede-se à atribuição da sua mensalidade.

O cálculo da mensalidade tem em conta a situação económica de cada família, com base na capitação de 75% a 90% do rendimento do utente, de acordo com a sua dependência. No caso deste valor, somado à comparticipação da segurança social, não atingir o valor de referência fixado anualmente (valores serão atualizados na forma de anexo a este regulamento interno e entregue a cada família em Janeiro de cada ano) será proposto aos descendentes ou outros familiares próximos responsáveis o pagamento da diferença.

17.2 Prova de rendimentos

Para efeito do cálculo da mensalidade, os clientes ou familiares devem entregar, quando solicitadas, os documentos comprovativos dos rendimentos e das despesas.

Por uma questão de justiça e equidade, não será considerada a comparticipação dos familiares próximos no cálculo da mensalidade, conforme prevista na legislação em vigor, apenas no caso em que apresentarem um atestado de pobreza individual e nominativo, emitido pela Junta de Freguesia, onde residam, declarando que não têm possibilidades de apoiar a pessoa idosa candidata.

Sempre que se verifiquem dúvidas sobre a veracidade das declarações, proceder-se-á ao seu esclarecimento podendo, de acordo com a lei, determinar-se a comparticipação de acordo com os rendimentos presumidos. As falsas declarações, para além de implicarem na atualização imediata da mensalidade, implicam num agravamento de 20% nas mensalidades já pagas durante o período em que ocorreu o facto.

17.3 Pagamento da mensalidade

O pagamento da mensalidade deve ser feito até ao dia 10 de cada mês (exemplo: o pagamento do mês de janeiro é feito até ao dia 10 de janeiro).

A falta de pagamento pode implicar que o cliente seja suspenso da frequência diária até ter a situação regularizada. Caso a situação se mantenha por mais de dois meses, será motivo justificativo para a anulação da frequência e do respetivo contrato de prestação de serviço.

17.4 Descontos devido a ausência

No serviço de ERPI não estão previstos descontos, qualquer que seja o motivo da ausência, tendo como contrapartida a manutenção do lugar.

17.5 Atualização das mensalidades

A mensalidade será atualizada anualmente, de acordo com a legislação em vigor, em particular a que decorre da evolução dos normativos da Segurança Social, da evolução do nível de preços e sempre que seja atualizado este regulamento interno, no que respeita ao valor da mensalidade.

18 DIREITOS E DEVERES DA PESSOA IDOSA

18.1 Direitos

São direitos da pessoa idosa:

- Assegurar os direitos pessoais relacionados com a intimidade, liberdade de escolha, independência, realização pessoal e dignidade;
- Assegurar os direitos cívicos e consagrados na Lei;
- Participar nas atividades promovidas pela instituição;
- Receber os serviços na qualidade e quantidade compatíveis com a sua idade e saúde;
- Utilizar as instalações, respeitando-as como suas;
- Dar sugestões ou apresentar reclamações.

18.2 Deveres

São deveres da pessoa idosa:

- Zelar pela conservação do imóvel e de todo o material existente;
- Respeitar os clientes e colaboradores da instituição; a criação de situações de conflitualidade e agressividade significativa ou continuada, mesmo que resultante de deterioração cognitiva, que coloque em risco a manutenção de um ambiente seguro para os restantes residentes, pode ser justificação, só por si, para a resolução do contrato de prestação de serviços, por parte da instituição;
- Apresentar-se com o devido aseo e arranjo, nomeadamente ao nível da higiene pessoal;
- Respeitar os horários estabelecidos;
- Contribuir mensalmente com a participação estabelecida.

19 CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

A Mundos de Vida manterá confidenciais os registos de informação sobre as pessoas idosas que frequentam os seus serviços. Os registos podem ser consultados, havendo um propósito que o justifique, pelos residentes e familiares mas não podem ser divulgados ou discutidos com outras pessoas.

As imagens e trabalhos das pessoas idosas podem ser utilizados nos placards e publicações (incluindo revistas e páginas da Internet, nomeadamente no site, no facebook ou no youtube) da instituição, a não ser que nos seja comunicado pelos próprios ou familiares que não autorizam o seu uso, em qualquer circunstância.

A divulgação para o exterior desses materiais e imagens, em publicações que não sejam da Mundos de Vida, só será feita com a autorização dos clientes ou familiares.

20 SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Ouvindo as pessoas e as suas famílias somos capazes de continuar a melhorar continuamente os nossos serviços. É objetivo dos serviços de ERPI responder às necessidades da pessoa idosa e da sua família, praticamos uma política de “porta aberta”.

Todos os colaboradores e, em primeiro lugar, aqueles que cuidam diretamente de cada pessoa idosa estão disponíveis para ouvir as suas sugestões e reclamações. Se pretender poderá também marcar uma entrevista com a responsável de serviço para expor as suas opiniões ou, então, contactar a Direção.

Em caso de necessidade, todos os serviços dispõem de Livro de Reclamações, que se encontra no Gabinete de Atendimento.

21 CASOS OMISSOS

As situações ou casos omissos neste regulamento serão decididos pela Direção.

Dados da Mundos de Vida	
Telefone geral	252499010
Fax	252499019
E-mail	mundosdevida@mundosdevida.pt
NIB - Mundos de Vida	001000001267813000164

Este guia-regulamento é um documento de fácil consulta para os idosos e seus familiares ficarem a conhecer melhor a forma de acesso e de funcionamento do serviço de ERPI.

Com esta publicação informativa, desejamos contribuir para uma melhor utilização dos nossos serviços e para o reforço da relação de transparência e de proximidade que mantemos com todas as famílias.

Este é um dos motivos porque idosos e familiares, há muitos anos, consideram a Mundos de Vida um sítio de confiança!



Mundos de Vida – Associação para a Educação e Solidariedade

Rua Quinta da Serra, 101

4760-683 Lousado

Tel: 252499010

Fax: 252499019

E-mail: mundosdevida@mundosdevida.pt

Sítio: www.mundosdevida.pt