



**CENTRO PAROQUIAL DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DA
FREGUESIA DE ALVARES**

REGULAMENTO INTERNO

**ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS
LAR SÃO MATEUS**



Alvares, 1 Dezembro de 2016

“Com o passar dos anos, as árvores tornam-se mais fortes e os rios, mais largos. De igual modo, com a idade, os seres humanos adquirem uma profundidade e amplitude incomensurável de experiência e sabedoria. É por isso que os idosos deveriam ser não só respeitados e reverenciados, mas também utilizados como o rico recurso que constituem para a sociedade.”

Kofi Annan, Secretário-Geral das Nações Unidas (ONU, 2002)

INDICE

Enquadramento geográfico	4
Capítulo I	
Disposições gerais	5
Capítulo II	
Processo de admissão dos Utentes	9
Capítulo III	
Comparticipações	13
Capítulo IV	
Regras de funcionamento	16
Capítulo V	
Prestação de cuidados e serviços	18
Capítulo VI	
Recursos humanos	23
Capítulo VII	
Direitos e deveres	24
Capítulo VIII	
Política de Intervenção Institucional	29
Capítulo IX	
Disposições Finais	29

ENQUADRAMENTO GEOGRÁFICO

A freguesia de Alvares, localizada no concelho de Góis, na região do Pinhal Interior Norte, ocupa uma área territorial de 102,07 km², com uma densidade populacional de 9,8 habitantes/ km², constituída por diversas aldeias dispersas e isoladas ao longo do seu território. No último século, esta freguesia registou um intenso surto migratório que contribuiu para alterar a realidade sociodemográfica da região, nomeadamente para reduzir progressivamente a população residente e para aumentar o envelhecimento da população, quer na base (redução das taxas de natalidade), quer no topo (aumento da esperança média de vida).

Devido às características geomorfológicas, a atividade económica esteve essencialmente ligada à pastorícia, à apicultura, à produção florestal e a uma agricultura de subsistência. Apesar do reduzido volume de negócios, na freguesia, existe uma zona industrial, constituída por empresas de pequena dimensão. Existe, também, um conjunto de serviços públicos e privados fundamentais nesta região como: o Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Alvares, a IV Secção dos Bombeiros Voluntários de Góis, duas extensões do Centro de Saúde de Góis (localizadas em Alvares e Cortes), um posto de correios e multibanco a funcionar na Junta de Freguesia, uma farmácia, entre outros.

Locais de interesse da freguesia:

- ✓ Pedra Letreira;
- ✓ Igreja Paroquial;
- ✓ Espaço Museológico;
Casa do Ferreiro e Museu de Arte Sacra
- ✓ Ribeira do Sinhel;
- ✓ Praias fluviais;
- ✓ Minas da Escádia Grande;
- ✓ Turismo rural na Simantorta e Chã de Alvares;
- ✓ Albufeira do Cabril.



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Alvares é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, criada por iniciativa da Fábrica da Igreja e ereta canonicamente por Decreto Ordinário Diocesano de Coimbra, registada na Direção Geral de Ação Social, no livro 1 das Fundações, sob o n.º 14/82, folhas 71 verso e 72, com Estatutos próprios, pessoa coletiva n.º 501234020, com sede na Freguesia de Alvares, Concelho de Góis e Distrito de Coimbra.

O Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Alvares tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, 30/01/2012 para a Resposta ERPI.

Ao longo dos anos, a Instituição foi alargando o seu âmbito de intervenção, criando novas respostas sociais e desenvolvendo parcerias com vários projetos e programas de desenvolvimento local e de combate à pobreza e exclusão social, mas também com várias entidades públicas e privadas. Atualmente, o Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Alvares prossegue a sua ação através de dois equipamentos sociais – Lar de Cortes e o Lar São Mateus – mediante as valências de creche, Jardim-de-Infância, Serviço de Apoio Domiciliário e ERPI.

Esta Instituição assume um importante papel social, no contexto sociodemográfico onde está inserida, sendo o principal empregador da freguesia, contando com a colaboração de 60 funcionários, contribuindo, de certa forma, para inverter ou para atenuar o processo de desertificação humana.

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. A ERPI é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 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;
- e) Circular n.º 4, do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social – Regulamenta as comparticipações familiares;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

1. O presente regulamento interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social ERPI;
- c) Promover a participação ativa dos Utentes ou seus representantes legais.

NORMA 4ª

DESTINATÁRIOS

1. São destinatários da ERPI:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada.

NORMA 5ª

OBJETIVOS da ERPI

1. Constituem objetivos da ERPI:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- a) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- b) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;

- c) Promover a intergeracionalidade;
- d) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- e) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 6ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene, imagem e conforto;
- c) Tratamento da roupa;
- d) Higiene dos espaços;
- e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- g) Cuidados médicos, de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos.
- i) Apoio psicossocial.

2. A ERPI deve permitir:

- a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
- b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.

3. A ERPI assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Acompanhamento e transporte, a consultas e a exames complementares de diagnóstico sempre que possível.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 7ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, os candidatos deverão realizar a inscrição nesta reposta social através do preenchimento de uma ficha de identificação que constituirá parte integrante do processo do Utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do Utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do Utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o Utente pertença;
- e) Comprovativos dos rendimentos do Utente e agregado familiar.

2. A ficha de identificação e os documentos comprovativos referidos no número anterior deverão ser entregues no Lar de Cortes ou no Lar de São Mateus ao TSSS; momento a partir do qual o candidato integrará a lista de espera da Instituição para a valência ERPI;

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

4. Não sendo reconfirmada a inscrição junto da Instituição, esta reserva-se ao direito de no prazo de 3 anos a eliminar da sua lista de espera;

5. A priorização na lista de espera obedece aos mesmos critérios e ponderações utilizados para definição da prioridade na admissão.

6. Em situações de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos comprovativos, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 8ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão nesta ERPI:

- a) Ter idade superior a 65 anos;
- b) Ter idade inferior a 65 anos, mas que por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

NORMA 9ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico / Técnico Superior de Serviço Social a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o Corpo Diretivo da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao Utente ou seu representante legal no prazo de 15 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização do Corpo Diretivo da Instituição, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. A admissão dos Utentes obedece aos seguintes critérios e ponderações.

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	PONTUAÇÃO
1. Situação económico-financeira precária	30
2. Situações de emergência social/risco (isolamento geográfico e ou social, ausência de habitação condigna, elevado grau de dependência, outra.)	25
3. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos	20
4. Ser natural e residir no concelho	15
5. Necessidade expressa pelo Utente	6
6. Estar inscrito em lista de espera	4

NORMA 10ª**ACOLHIMENTOS DOS UTENTES**

1. No caso de admissão do Utente são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do Utente previsto neste regulamento é de 1 mês;
3. Durante este período é implementado o Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores;
 - b) Apresentação dos outros Utentes;

- c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
- e) Informar dos instrumentos de participação dos Utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
- f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
- g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
- h) Elaborar a lista de pertences do Utente.

4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o Utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao Utente, de rescindir o contrato.

NORMA 11ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O processo individual do Utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de inscrição do Utente;
- b) Contrato de prestação de serviços;
- c) Dados de identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do Utente;
- d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do Utente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
- 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) Fichas de Avaliação Diagnóstica;
- g) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
- h) Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas avaliações e revisões;
- i) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- j) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
- l) Outros elementos considerados relevantes.

2. O processo individual do Utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
4. Apenas o utente e o seu responsável poderão ter acesso à informação constante no processo individual.

NORMA 12ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o Utente ou seu representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se anexa a este Regulamento.
2. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, através de uma adenda.
3. No acto da contratualização dos serviços será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao Utente ou representante legal.

NORMA 13ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. A cessação da prestação de serviços pode acontecer por denúncia, incumprimento ou violação do contrato de prestação de serviços, inadaptação ou por morte do Utente:
 - a) Numa situação de denúncia, o Utente deve informar a Instituição 30 dias antes de abandonar a resposta social e só após liquidar todas as despesas pendentes é rescindindo o contrato de prestação de serviços;
 - b) Na eventualidade de incumprimento ou violação do contrato de prestação de serviços por parte do Utente, a Instituição poderá decidir rescindir o contrato, conferindo-lhe 30 dias para liquidar as despesas pendentes e abandonar esta resposta social;
 - c) No caso de falecimento do Utente deverão os familiares e/ou os responsáveis pelo seu internamento proceder à retirada do corpo, sendo os encargos e diligências inerentes ao funeral da sua inteira responsabilidade, rescindindo-se o contrato de prestação de serviços, após a liquidação de todas as despesas pendentes.
2. Em caso de falecimento:

- a) Não existindo familiares ou responsáveis, ou quando o falecido não tenha meios económicos para custear o seu funeral, será a Instituição a fazê-lo, devendo o corpo ser sepultado num dos cemitérios da freguesia;
- b) Se por vontade do utente e/ou responsável se pretender que o corpo do mesmo seja sepultado noutra cemitério, deverão estes assumir todas as despesas decorrentes do facto, declinando a Instituição a responsabilidade neste aspeto;
- c) Compete à família definir e informar os responsáveis pela Instituição sobre o vestuário e calçado que deverá ser vestido ao seu familiar. Caso não exista nenhuma orientação a este respeito, caberá à Instituição tomar essa decisão.

CAPÍTULO III

COMPARTICIPAÇÕES

NORMA 14ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. O cálculo do rendimento do Utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RA / 12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do Utente

RA= Rendimentos globais do Utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante dos **rendimentos do Utente** (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhia de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

- e) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
- f) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

3. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

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

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
- b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA 15ª

COMPARTICIPAÇÕES

Comparticipação do Utente

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do Utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do Utente;
2. As comparticipações são revistas anualmente no início do ano civil ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar;
3. À despesa referida no número 5, da Norma 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
4. A prova dos rendimentos do Utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos comprovativos;
5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou a falta de entrega dos documentos comprovativos, a Instituição reserva-se no direito de aplicar a comparticipação máxima;
6. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar dos descendentes e ou herdeiro corresponde à diferença entre o valor de referência definido pela Instituição e o somatório da comparticipação do Utente, acrescida da comparticipação da segurança social;
2. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado entre as partes interessadas, mediante outorga escrita com emissão do respetivo recibo;
3. Para efeitos do apuramento da capacidade económica do agregado familiar dos descendentes, consideramos que todos aqueles que tiveram um rendimento *per capita* igual ou inferior a Indexante Social (IAS), isentas de pagamento da respetiva comparticipação.

NORMA 16ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. Os pagamentos das mensalidades poderão ser efetuados em dinheiro, por cheque ou transferência bancária até ao dia 8 do mês do mês seguinte. Para o efeito deverão os

responsáveis dirigir-se à Secretaria da Instituição, em dia e horário útil (de segunda a sexta-feira entre as 9:00 e as 12:00 e as 14:00 e as 17:00 horas);

2. Haverá lugar a uma redução de 10% nas participações, quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceder 15 dias seguidos;

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do Utente até este regularizar as suas mensalidades;

4. As despesas com medicamentos, fraldas, transportes de ambulância, táxi e outros bens de uso pessoal são da inteira responsabilidade do Utente e ou do responsável pelo seu internamento;

5. Caso se verifique o falecimento ou desistência da frequência da valência ERPI, deverá o responsável por este, informar a Instituição, para que sejam processadas as respetivas participações e despesas, em conformidade com o período de frequência do Utente.

CAPÍTULO IV

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 17ª

INSTALAÇÕES

1. A ERPI está sediada em Alvares e tem capacidade para acolher 40 Utentes. Das 40 vagas, 4 são vagas cativadas pela Segurança Social.

2. No que respeita às suas instalações dispõe de:

- | | |
|---|------------------------------------|
| a) 18 quartos dos quais 3 individual,
10 duplos e 5 triplos; | g) 4 sala de banho assistido |
| b) 1 gabinete médico e de
enfermagem; | h) 1 sala de estar/atividades; |
| c) 1 receção/secrretaria; | i) 1 bar; |
| d) 1 gabinete técnico; | j) 1 refeitório; |
| e) 1 sala de reuniões | k) 1 cozinha; |
| f) 4 instalações sanitárias; | l) 1 economato; |
| | m) 1 lavandaria, |
| | n) 1 sala multiusos, entre outros. |

NORMA 18ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A ERPI funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;

2. O horário de visitas encontra-se afixado em lugar visível.

NORMA 19ª

HORÁRIO DE VISITAS

- 1** As visitas deverão restringir-se às áreas sociais, sala de estar, hall de entrada e pátio interior e ao exterior;
- 2.** O horário das visitas é das 10:00-12:00 e 14:00-18:30, podendo ocorrer exceções quando comunicadas e autorizadas pelos responsáveis dos serviços;
- 3.** Nas situações em que o utente se encontre acamado, todas as visitas deverão ser autorizadas pelos responsáveis pelos serviços, devendo observa-se o seguinte horário 14:00 -15:00 e às 17:00 -18:30.
- 4.** Os contactos telefónicos deverão respeitar os períodos de refeição, de descanso e da higiene pessoal.

NORMA 20ª

PARTICIPAÇÃO DA FAMÍLIA E/OU RESPONSÁVEIS

- 1.** Aos familiares e ou responsáveis pelo Utente não é permitido manusear roupas, nem valores daquele, sem autorização ou presença de uma funcionária da ERPI;
- 2.** A saída dos utentes da Instituição poderá fazer-se a partir das 9 horas. Quanto à entrada esta deverá processar-se até às 22 horas, podendo ser abertas exceções consoante os casos. Para o efeito, o Utente ou o responsável por este deverá preencher antecipadamente uma ficha informativa fornecida pela Instituição, onde conste o nome do utente, respetivo grau de parentesco e o período de tempo durante o qual o utente se irá ausentar, bem como o horário de saída e de regresso, tendo em vista a preparação dos objetos pessoais, medicação e roupa;
- 3.** Por forma a promover os laços com os familiares, a Instituição propõe-se fomentar a participação destes nas suas atividades, tais como refeições, festa de anos, entre outros, mediante o pagamento dos encargos inerentes;
- 4.** Os familiares ou responsáveis pelo utente deverão colaborar com a equipa que presta apoio, na medida dos seus interesses e possibilidades, respeitando as regras e horários da Instituição;
- 5.** É da responsabilidade da família e ou responsáveis realizar todo o tipo de procedimentos relativos a encargos com o património, pagamento de impostos, alteração de morada e renovação de documentos de identificação, entre outras diligências civis.

CAPÍTULO V

PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 21ª

SERVIÇOS PRESTADOS

1. A ERPI presta os seguintes serviços aos utentes:

- a) Alojamento;
- b) Alimentação;
- c) Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal;
- d) Apoio psicossocial;
- e) Cuidados médicos e de enfermagem;
- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- g) Vigilância 24 horas por dia.

2. Poderá verificar-se mudança de quarto, mesa e cadeirão, quer a pedido do utente, quer por decisão da Instituição, nomeadamente por razões que se prendam com a adaptação, comportamento, estado de saúde ou outros fatores a ponderar.

NORMA 22ª

ALOJAMENTO

1. Conforme a disponibilidade à data do internamento, o alojamento, será efetuado em quartos de duas ou três camas e, só excecionalmente será feito em quarto individual, procurando sempre conseguir a harmonia e o bem-estar dos Utentes;

2. Tratando-se de casais, serão alojados, sempre que possível, no mesmo quarto;

3. Nos quartos deverá ser promovido um ambiente seguro e humano, passível de ser adaptado às características pessoais do Utente, pelo que a Instituição se reserva o direito de prover a mudanças que salvaguardem esse fim.

NORMA 23ª

ALIMENTAÇÃO

1. A ERPI providenciará uma alimentação adequada e saudável aos seus Utentes, cumprindo as normas exigidas pelo HACCP;

2. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço de manhã, almoço, lanche, jantar e ceia;

3. As refeições são servidas no refeitório em horário estipulado, nomeadamente:

- | | |
|-------------------------|-----------------------------|
| a) Pequeno-almoço: 9:00 | d) Jantar: 19:00 |
| b) Almoço: 12:00 | e) Suplemento noturno 23:00 |
| c) Lanche: 16:00 | |

4. De acordo com a prescrição médica será aplicado o regime de alimentação normal, dieta

sem açúcar, sem sal, meio sal, com restrição de fibras, entre outras;

5. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos Utentes desta resposta social;

6. Por razões de segurança e/ou do foro médico, quer os Utentes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento dos responsáveis pelos serviços;

7. É interdita aos Utentes ou suas visitas a introdução de bebidas alcoólicas;

8. Para os Utentes mais dependentes, as refeições poderão ser servidas no andar onde se encontram alojados, por motivos justificados ou por prescrição médica;

9. Sempre que necessário será providenciada ajuda na alimentação aos Utentes que se encontrem em situação de incapacidade total e/ou parcial.

NORMA 24ª

CUIDADOS DE HIGIENE, IMAGEM E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal, imagem e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário;

2. Serão disponibilizados cuidados necessários no âmbito da higiene, imagem e conforto aos Utentes em situação de incapacidade parcial e/ou total, sendo devidamente assinalados no Plano Individual de Cuidados do Utente;

3 Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das capacidades dos Utentes, será incentivada a autossatisfação das suas necessidades no âmbito dos cuidados de higiene, imagem e conforto, de forma a promover a independência e a autonomia individual do idoso;

4 Os serviços de barbeiro, cabeleireiro e outros serviços de imagem, quando não assumidos pela Instituição serão da responsabilidade do Utente.

NORMA 25ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição;

2. Todas as roupas e calçado dos Utentes serão identificados através de um sistema de numeração, pelos serviços da lavandaria, onde deverão ser entregues;

3. A limpeza e o tratamento de roupa que seja efetuado fora da ERPI são da exclusiva responsabilidade do Utente e ou dos responsáveis;

4. A ERPI não se responsabiliza por ajustes e modificações de vestuário.

NORMA 26ª

AQUISIÇÃO DE GÉNEROS ALIMENTÍCIOS E OUTROS ARTIGOS DE 1ª NECESSIDADE

1. A aquisição destes artigos será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, mediante comprovativo de compra.

NORMA 27ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

1. No sentido de promover a autonomia, os Utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividade de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados (PIC).

NORMA 28ª

CUIDADOS MÉDICOS E DE ENFERMAGEM E O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados Médicos e de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI; devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
2. A assistência médica é assegurada uma vez por semana em gabinete próprio na Instituição;
3. A assistência médica, quando não assumida pelo Médico da Instituição, Médico de Família ou pelas consultas de especialidade dos Hospitais Centrais, será da inteira responsabilidade do utente e/ou dos responsáveis;
4. A assistência de enfermagem é assegurada pela enfermeira da Instituição, de segunda a sexta, de acordo com horário estipulado, salvo situações pontuais;
5. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).
6. Sempre que possível, a Instituição garante o acompanhamento dos utentes a consultas e exames, sendo da responsabilidade do cuidador informal contactar a Instituição para obter informações.
7. Quanto à medicação prescrita ao utente, a Instituição será responsável pela sua administração, de acordo com instruções do médico assistente;
8. Compete à equipa técnica de saúde articular com os restantes funcionários e familiares, sempre que surjam situações que impliquem alterações e adequações que visem o bem-estar do utente;

9. A aquisição de ajudas técnicas será da responsabilidade de cada utente, assim como o material clínico específico para tratamentos.

NORMA 29ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

- 1.** A ERPI assegura a administração da medicação prescrita;
- 2.** É interdita aos Utentes ou suas visitas a introdução de medicamentos sem prescrição médica e estupefacientes.
- 3.** É interdita aos Utentes terem medicamentos na sua posse sem autorização do médico e/ou enfermeiro.

NORMA 30ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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

NORMA 31ª

APOIO PSICOSSOCIAL

- 1.** O apoio psicossocial visa promover o bem-estar físico, económico, psicológico e emocional do Utente e/ou seus responsáveis, nomeadamente:
 - a) Identificar e ajudar a gerir os problemas psicossociais que possam dificultar a vivência do Utente na ERPI ou o alcance dos objetivos identificados;
 - b) Apoiar o Utente e/ou os seus responsáveis, nomeadamente em fases críticas;
 - c) Analisar com o Utente e/ou os seus responsáveis as consequências que resultem da sua integração na ERPI, numa perspetiva ecológica;
 - d) Assegurar, com os demais elementos da equipa, que os serviços prestados estão centrados e orientados para o Utente, visando a satisfação das suas necessidades e capacidades individuais.

NORMA 32ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

- 1.** As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de atividades da Instituição;
- 2.** Os passeios poderão ser gratuitos ou comparticipados, devendo tal situação ser previamente informada aos Utentes e ou família;
- 3.** Durante os passeios os Utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição;
- 4.** Sempre que se realizarem atividades promovidas por outras Instituições da região de âmbito sociocultural, lúdico-recreativo e ocupacional, ou Utentes serão contactados para participar, ficando sempre que possível o transporte a cargo da Instituição.

NORMA 33ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

- 1.** A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os Utentes lhe entreguem à sua guarda. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo Utente e ou responsável e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do Utente;
- 2.** Nas situações em que o Utente se encontre portador das suas faculdades mentais e manifeste vontade em doar os seus bens ou valores à Instituição poderá fazê-lo através de testamento ou doação;
- 3.** Caso a família queira entregar bens e valores do Utente após o seu falecimento à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento;
- 4.** À morte do Utente, todos os valores monetários ou outro tipo de objetos que se encontram à guarda da Instituição ficarão a pertencer aos seus legítimos herdeiros, quando reclamados num prazo de três anos;
- 5.** A entrega dos valores monetários aos legatários só será efetuada com a apresentação de uma Habilitação de Herdeiros, após a liquidação de todos os encargos inerentes ao Utente em causa.

NORMA 34ª

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos Utentes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do Utente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos Utentes são efetuados mediante registo na secretaria, em documento próprio;
3. Poderá ser atribuída um fundo de maneo aos Utentes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição o grau de autonomia para gestão de bens monetários.

CAPÍTULO VI

RECURSOS HUMANOS

NORMA 35ª

QUADRO PESSOAL

1. O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 36ª

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica desta ERPI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES

NORMA 37ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. Direitos dos Utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) A serem ouvidos e a participarem em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) À inviolabilidade da correspondência;
- i) A apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) Ao serem admitidos poderão trazer, se assim entenderem, alguns objetos de uso pessoal e estimativo, desde que não danifiquem as instalações e incomodem os companheiros. Contudo, no momento de admissão deverá ser efetuado um inventário dos objetos de valor pertencente ao Utente, em impresso próprio.

2. Deveres dos Utentes:

- a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI e os dirigentes da Instituição;
- c) Tomar a medicação prescrita e colaborar com a equipa de saúde;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para a melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade e outros encargos, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social, bem como, de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Sempre que o Utente se ausentar da ERPI por períodos mais longos, quer sozinho, quer acompanhados, deverá dar conhecimento à Instituição por escrito;
- h) Deverá também comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

- i) Sempre que o Utente se ausente das instalações da ERPI, a Instituição não se responsabiliza por qualquer acidente ocorrido no exterior.

Não é permitido:

- a) O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros que incomodem terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso noturno (das 22 h às 7 h da manhã);
- b) Uso de botijas, cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam colocar em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
- c) Fumar nas instalações;
- d) Fazer uso de bebidas alcoólicas até ao estado de embriaguez;
- e) Consumir medicamentos e/ou produtos similares sem prescrição médica.

NORMA 38ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. Direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente e/ou familiares;
- d) Responsabilizar os Utentes e seus responsáveis pelo pagamento das comparticipações familiares
- e) Fazer cumprir o Regulamento Interno da ERPI, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) Exigir a boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos da Instituição por parte dos Utentes e/ou seus responsáveis.
- g) Suspender o serviço, sempre que os Utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. Deveres da Instituição:

- a) Promover a participação ativa dos Utentes e ou seus responsáveis na vida da Instituição;
- b) Informar o Utente e os seus responsáveis sobre as decisões tomadas que lhes digam respeito;
- c) Informar os responsáveis pelo Utente sobre todas as alterações anómalas que surjam a respeito do seu estado de saúde, integração social e comportamento;
- d) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- e) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- f) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- g) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos Utentes;
- i) Entregar, após o falecimento do Utente, os bens que ficaram sob a responsabilidade da Instituição aos seus legítimos herdeiros;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes.

NORMA 39.^a

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1. Direitos dos colaboradores:

- a) Não ser impedido injustificadamente da prestação efetiva do trabalho;
- b) Não ser pressionado a atuar no sentido de influir desfavoravelmente sobre as suas condições de trabalho ou dos seus colegas;
- c) Não prestar serviço a terceiros por intermédio e ou a mando da entidade patronal, salvo nos casos especialmente previstos;
- d) Não ser despedido sem justa causa;
- e) Opor-se, de qualquer forma, a que o trabalhador exerça o seu direito, bem como aplicar sanções por causa desse exercício;

- f) Ver cessado o seu contrato de trabalho com vista a ser readmitido, mesmo com o seu acordo, havendo o propósito de ser prejudicado em direitos ou garantias decorrentes da antiguidade.

2. Deveres dos colaboradores:

- a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
- b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- c) Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- d) Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos;
- e) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações relativas à Instituição ou seus Utentes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
- g) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador;
- h) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente, promovendo ou executando todos os atos tendentes à melhoria da produtividade e participando de modo diligente nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela entidade patronal;
- i) Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, nomeadamente, ao exame médico anual e aos exames médicos, ainda que ocasionais, para que seja convocado;
- j) Dever de estar presente nas reuniões de trabalho/formação sempre que convocadas para o efeito;
- k) O dever de obediência às ordens e instruções dadas diretamente pelo empregador como às emanadas dos superiores hierárquicos do trabalhador, dentro dos poderes que por aquele lhes forem atribuídos.

NORMA 40ª

VOLUNTÁRIOS

1. Direitos dos voluntários:

- a) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos e motivações;
- b) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- d) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- e) Participação nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- f) Acordar com a Instituição um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

2. Deveres dos voluntários

- a) Conhecer e respeitar os estatutos, programas e metodologias de trabalho da Instituição;
- b) Observar os princípios deontológicos por que se rege a sua atividade;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- e) Participar em programas de formação, para um melhor desempenho do seu trabalho;
- f) Minimizar os conflitos no exercício do seu trabalho de voluntário;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário

CAPÍTULO VIII

POLÍTICA DE INTERVENÇÃO INSTITUCIONAL

NORMA 41^a

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da Instituição.

NORMA 42^a

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

NORMA 43ª

PREVENÇÃO E CONTROLO DA NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS-TRATOS E DISCRIMINAÇÃO

1. A Instituição possui uma política de condução quanto às regras e formas de atuação em situações de negligência, abusos e maus-tratos aos Utentes, de acordo com o estabelecido no Manual da Qualidade da Segurança Social.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 44ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao Utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato, em caso de discordância dessas alterações. Nesta situação será entregue uma cópia do novo Regulamento Interno ao Utente ou representante legal.

NORMA 45ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 46ª

ENTRADA EM VIGOR

1. O presente regulamento entra em vigor em 1 de Dezembro de 2016.

A DIRECÇÃO