



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Resposta Social: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de Vieira de Leiria, Instituição Particular de Solidariedade Social, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Regional de Segurança Social do Centro – Serviço Sub-Regional de Leiria em 03/04/2000, para a resposta social de **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** (mais à frente abreviada por ERPI). Esta resposta social 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 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) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho – 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) Decreto – Lei n.º 120/2015, de 30 de junho;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circular de Orientação Técnica nº 4 de 16/12/2014;
- h) Circular de Orientação Técnica nº 5 de 23/12/2014;
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários da **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**:
 - 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;
 - c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objetivos da **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**:
 - 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:
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - j) 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;
 - k) Promover a intergeracionalidade;
 - l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA IV

Cuidados e Serviços Prestados

1. A **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alojamento;
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Higiene dos espaços;
 - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - h) Cuidados de saúde (médico da instituição);
 - i) Cuidados de enfermagem;
 - j) Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** 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 **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** assegura ainda outros serviços (pagos separadamente), nomeadamente:
 - a) Cuidados de imagem;
 - b) Acompanhamento e transporte, a consultas, assim como, aos exames complementares de diagnóstico;
 - c) Material de enfermagem;
 - d) Fisioterapia.
4. A **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** assegura a assistência religiosa.

NORMA V

Instalações

1. A **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** está sediada no Largo da República, s/n., em Vieira de Leiria, e as suas instalações são compostas por:
 - a) Oito quartos, dos quais quatro são triplos, três são duplos e um individual;
 - b) Treze instalações sanitárias;
 - c) Cinco salas de estar/atividades;
 - d) Um refeitório;
 - e) Um consultório médico/enfermagem;
 - f) Uma sala de cabeleireiro/barbeiro;
 - g) Um pátio interior com jardim;
 - h) Área de direção e serviços administrativos;
 - i) Área de instalações para pessoal;
 - j) Área de serviços (cozinha, rouparia, lavandaria, ...).
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.
3. As áreas de instalações para pessoal e serviços são reservadas ao pessoal.

4. Os utentes têm acesso às salas de convívio, sala de refeições, sala de atividades, pátio interior, ao seu quarto e ainda, aos gabinetes de direção, ao gabinete médico/enfermagem e salão de cabeleireiro sempre que necessário.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão nesta **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**, além das referidas no n.º 1 da NORMA III, as seguintes:

- a) Manifestar vontade expressa em ser admitido ou por solicitação do seu representante legal;
- b) Existir vaga nesta resposta social - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

NORMA VII

Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui 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) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão.

3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior, deverão ser entregues no gabinete da Diretora Técnica ou na Secretaria.

4. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

5. O horário de atendimento para inscrição decorre de 2ª a 6ª feira, dentro dos seguintes horários: das 11h00 às 12h30 e das 14h00 às 16h00.

6. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule/determine a tutela/curatela.

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

NORMA VIII

CrITÉrios de Admissão

1. São critérios na admissão dos utentes os seguintes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- d) Isolamento social ou geográfico;
- e) Desajustamento ou conflito familiar grave;
- f) Insuficiência de condições habitacionais que possibilitem a permanência no domicílio, mesmo com o Serviço de Apoio Domiciliário;
- g) Utente que tenha outros parentes, nomeadamente cônjuge, como utente desta instituição;
- h) Utente de outra resposta social da Instituição;
- i) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.

2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de vários itens e só em caso de empate funcionará a data de inscrição.

3. A ordem de admissão é arbitrária, dando-se prioridade às pessoas economicamente desfavorecidas.

NORMA IX

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, 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 a Direção desta instituição.
3. Da decisão, será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 3 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 da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Utentes

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal, são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**, nomeadamente, o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira.
2. O acolhimento é realizado pela Diretora Técnica ou pela Ajudante de Ação Direta responsável pela ERPI, que apresenta a estrutura, os recursos humanos, os restantes utentes que integram a instituição, esclarece as regras de funcionamento e monitoriza os primeiros serviços prestados ao utente.
3. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 2 meses.
4. Durante este período, é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Visita a todos os espaços da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (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.
5. 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 fatores 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 XI

Processo Individual do Utente

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação do utente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - h) Registo de períodos de ausência, bem como, de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual do utente integra também todos os documentos constantes da Norma VII do presente Regulamento.
3. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

4. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Horários e Regras de Funcionamento

1. A **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas** funciona todos os dias do ano e 24h00/dia.
2. O horário de visitas está afixado em lugar visível na instituição.
3. Os utentes devem comunicar à Diretora Técnica (ou, na falta desta, à funcionária responsável) sempre que pretendam ausentar-se das instalações.
4. A passagem de serviço de turno para turno, deve ser feita por escrito, em livro próprio – Livro de Ocorrências da ERPI.
5. A Diretora Técnica deverá promover reuniões periódicas com os utentes, para informações, auscultação dos seus interesses e aspirações.
6. A prestação de serviços, deve ser reduzida a contrato escrito, entre a Instituição e o utente/família.
7. Deve o(a) Diretor(a), autorizado pela Direção, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas sociais às suas reais necessidades.
8. O horário de silêncio é das 22h30 às 08h00.

NORMA XIII

Horário das Visitas

1. O horário das visitas aos utentes desta instituição em ERPI é o seguinte:
Todos os dias da semana,
 - Uteses autónomos - das 10h30 às 12h30;
das 15h30 às 18h30.
 - Uteses acamados - das 15h30 às 18h30.
2. Serão consideradas individualmente exceções pontuais.
3. As visitas devem ter lugar nas salas de convívio, salvo em situações em que o utente, por motivos de saúde/dependência não se possa deslocar à sala.

NORMA XIV

Cálculo do Rendimento do Utente

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

$$RU = RA/12 - D$$

Sendo que:

RU = Rendimento mensal do utente
RA = Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)
D = Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do utente** (RU), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - c) 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 title a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
 - d) 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. 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%;

- e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
 - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA XV

Tabela de Comparticipações

- O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente (RU), variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência do utente (definidas cada uma das percentagens na adenda ao contrato).
- À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA XIV, 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.
- Quanto à prova dos rendimentos do utente:
 - É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.
- Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente.
- A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- Em caso de alteração à tabela em vigor, o que acontece anualmente, os utentes e/ou seus representantes legais (responsáveis familiares) serão avisados por escrito com a antecedência mínima de 15 dias em relação à data da entrada em vigor do novo preçário das mensalidades.
- À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.
- A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utente e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

NORMA XVI

Revisão da Comparticipação Familiar/Mensalidade

- Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
- As comparticipações familiares/mensalidades 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.

NORMA XVII

Pagamento de Comparticipações Familiares/Mensalidades

- O pagamento das comparticipações familiares/mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês subsequente a que respeita a prestação do serviço, na Secretaria da Instituição, através de dinheiro, cheque ou transferência bancária.
- No caso de o pagamento ser efetuado por transferência bancária, deve ser feito para o seguinte NIB da instituição: 003300001348008204123.
- Caso o último dia de pagamento (dia 10) coincida com um dia de fim-de-semana, o pagamento deverá ser feito até ao dia útil imediatamente a seguir.
- Para além da mensalidade/comparticipação familiar mensal, também será debitada na conta do utente o valor das despesas extra, tais como, despesas com fraldas, medicamentos, material de enfermagem (compressas, ligaduras, adesivos, hidrocolóides, pensos de carvão ativado, sondas e cremes/pomadas), etc..
- O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados, é também efetuado no período imediatamente posterior à sua realização (até ao dia 10 do mês seguinte).
- Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades/comparticipações familiares, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVIII

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. As refeições são confeccionadas nas instalações desta Instituição.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado (tanto no placard da entrada das instalações, bem como na sala de refeições), elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
5. Os familiares/responsáveis dos utentes poderão trazer alguns alimentos desde que, antes de os facultarem ao utente, esta intenção seja dada a conhecer à funcionária responsável de serviço, de modo a evitar descontrolos alimentares ou outras situações que poderão pôr em causa o estado de saúde do utente.
6. O horário das refeições é o seguinte:

Pequeno-Almoço ----- das 09h30 às 10h30;
Almoço ----- das 12h30 às 13h30;
Lanche ----- das 16h30 às 17h00;
Jantar ----- das 19h30 às 20h00;
Ceia ----- das 22h30 às 23h00.

NORMA XIX

Cuidados de Higiene

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

NORMA XX

Tratamento da Roupas de Uso Pessoal do Utente

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas pelos familiares do utente, para melhor identificação.

NORMA XXI

Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI (quer fixas semanalmente quer outras esporádicas) constam do Plano de Atividades, em que os utentes poderão participar voluntariamente.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora Social da Instituição, em articulação com a Direção Técnica desta.
3. Estes passeios ou deslocações são sempre preparadas com a devida antecedência, sendo os utentes avisados diretamente a fim de verificar se estão, ou não, interessados em participar nelas. Para o efeito, é efetuado o registo de inscrições dos interessados no evento/atividade a realizar.
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família destes.
5. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
6. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
7. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região.

NORMA XXII

Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

No sentido de promover a autonomia, os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no “Plano Individual de Cuidados”.

NORMA XXIII

Acesso a Cuidados de Saúde e a Cuidados de Enfermagem

1. Aos utentes da ERPI é facultado o acesso a cuidados médicos, nomeadamente, através de médico contratualizado pela instituição para este fim ou, no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal, proceder-se à alteração da residência dos utentes afetos a esta resposta social.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ERPI.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).
4. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI, se bem que, os materiais de enfermagem referidos no ponto 4 da Norma XVII são debitados ao utente, à parte da mensalidade.

NORMA XXIV

Administração de Fármacos

A ERPI assegura a administração da medicação prescrita pelo médico competente, que acompanha o utente.

NORMA XXV

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, bengalas, 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 XXVI

Outros Serviços

1. A ERPI pode garantir outro tipo de serviços que não estejam mencionados neste regulamento interno, desde que o utente ou seu representante legal os solicitem à Diretora Técnica ou ao Diretor de Serviços.
2. Qualquer serviço que seja extra poderá ter um custo adicional à mensalidade-base do utente.
3. Sempre que qualquer funcionário tenha que se deslocar num dos veículos da instituição a acompanhar o utente a algum exame médico, consulta ou outro serviço externo, será cobrado ao utente o custo desse transporte (o custo de transporte é cobrado ao km. – ex.: em 2015 e 2016, cobra-se 0,47€/Km.).

NORMA XXVII

Depósito e Guarda dos Bens do Utente

1. A qualquer altura, o utente pode entregar quaisquer dos seus bens pessoais para que fiquem à guarda da Instituição.
2. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
3. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe, sendo entregue cópia da mesma ao responsável/utente. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.
4. Se esses bens forem em dinheiro, serão depositados numa conta bancária aberta para o efeito, ficando a ser geridos pela Instituição através de uma “conta corrente” criada no nome do utente.
5. A ERPI não se responsabiliza por quaisquer dinheiro, valores ou objetos que os utentes tenham em seu poder, e que por isso, não tenham sido entregues à sua guarda.
6. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA XXVIII

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 pelo Técnico responsável, em documento próprio.
3. Poderá ser atribuída uma “semanada” aos utentes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
 - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues.
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição da semana.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA XXIX

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.
2. A ERPI tem, ajudantes de ação direta e trabalhadores auxiliares em número adequado e a tempo inteiro; diretor de serviços, diretor(a) técnico(a), cozinheiro(a), ajudante de cozinheiro(a), animadora social, escriturária, motorista, enfermeiro(a) e médico(a) a tempo parcial.

NORMA XXX

Direção Técnica

1. A Direção/Coordenação Técnica desta ERPI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível; a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Diretor de Serviços.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXI

Direitos e Deveres dos Utentes

1. São 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) Ser informado da mensalidade e comparticipação familiar mensal estabelecida para a sua comparticipação;
 - f) Alojamento adequado às suas necessidades e capacidades, salvaguardando a privacidade dos mesmos;
 - g) À sua privacidade e autonomia, uma vez que continua a ter necessidade de um espaço próprio onde guarde os seus objetos pessoais, as suas recordações, que o mantenham ligado à sua identidade;
 - h) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - i) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - j) Ter acesso à ementa semanal;
 - k) Usufruir de refeições confeccionadas de acordo com as suas necessidades, sendo unicamente respeitados os regimes dietéticos prescritos pelo médico;
 - l) Tratamento de roupa pessoal e da cama, que o utente necessita diariamente;
 - m) Assistência médica e de enfermagem da própria Instituição;
 - n) Acompanhamento psico-social;
 - o) Receber visitas dentro dos horários estabelecidos pela Instituição;
 - p) À inviolabilidade da correspondência a si dirigida;
 - q) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - r) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São 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 (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários, dirigentes e visitantes da Instituição;
 - c) Respeitar as ordens/decisões da Direção sobre o funcionamento do equipamento e os horários na Instituição;
 - d) Colaborar no sentido de manter a Instituição cuidada, arrumada, e sem barulhos ou ruídos que possam perturbar os outros utentes;

- e) Zelar pela boa conservação e utilização dos bens/equipamentos desta Instituição;
- f) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- g) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- h) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade e comparticipação familiar, de acordo com o contrato previamente estabelecido, bem como, do pagamento de medicamentos e materiais de enfermagem, de incontinência e conforto consigo utilizados;
- i) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- j) Não fumar dentro das instalações;
- k) Não possuir nas instalações, nomeadamente nos seus quartos, objetos perigosos para a segurança de todos;
- l) Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir na melhoria de vida/funcionamento da Instituição;
- m) Comunicar à Diretora Técnica, ou, na falta desta, ao Diretor de Serviços, qualquer alteração do montante do seu rendimento;
- n) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XXXII

Direitos e Deveres da Instituição

1. São 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 responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Ser tratada com respeito e dignidade;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) Receber do utente ou da pessoa responsável por este, atempadamente, o pagamento da mensalidade/comparticipação familiar mensal acordada e de outras despesas devidas pelo utente;
- g) Poder exigir ao utente ou à pessoa responsável por este a reparação dos danos causados pelo utente no edifício ou equipamentos da Instituição;
- h) Em caso de alteração do estado físico e/ou psíquico do utente, alterar o valor da mensalidade/comparticipação familiar mensal conforme enunciado no ponto 2 da Norma XIV e no ponto 1 da Norma XV, depois de comunicado ao utente e/ou ao familiar responsável;
- i) Ao direito de suspender este 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. São deveres da Instituição:

- a) Garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição;
- b) Respeito pela individualidade e privacidade dos utentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente, quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Formalizar um contrato de prestação de serviços com os utentes;
- 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) Manter os processos dos utentes atualizados;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- k) Cumprir as normas mencionadas neste regulamento, bem como as informações que eventualmente sejam comunicadas ao utente ou ao familiar responsável.

NORMA XXXIII

Direitos e Deveres dos Funcionários

1. Constituem direitos dos funcionários:

- a) Ter conhecimento do Regulamento Interno desta resposta social, normas de funcionamento, deliberações da Direção e demais informação para o bom desempenho da atividade;
 - b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos representantes legais e utentes da Instituição, superiores hierárquicos e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
 - c) Receberem formação profissional e humana de âmbito geral e específico para as funções que desempenham, se verificado como necessário pela Instituição;
 - d) Receberem atempadamente a remuneração adequada.
2. Constituem deveres dos funcionários:
- a) Cumprir as normas do presente Regulamento Interno e outras deliberações da Direção;
 - b) Tratar com urbanidade os utentes da Instituição, representantes legais, superiores hierárquicos e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
 - c) Executar todas as tarefas com zelo e dedicação;
 - d) Zelar pela preservação e uso adequado das instalações, bem como, dos bens dos utentes e da Instituição. Informar o(s) superior(es) hierárquico(s) sobre os aspetos relevantes para o conforto necessário ao bem-estar dos utentes e qualidade dos serviços prestados;
 - e) Colaborar nas tarefas de alimentação e nas atividades de animação/ocupação dos utentes;
 - f) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Diretora Técnica, Diretor de Serviços ou superior hierárquico, com o devido enquadramento técnico;
 - g) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
 - h) Guardar lealdade à Instituição, designadamente não divulgando informações relativas às mesmas e/ou aos utentes e familiares destes;
 - i) Colaborar na obtenção de maior produtividade e qualidade dos serviços e Respostas Sociais, bem como na promoção humana e desenvolvimento social de todas as pessoas envolvidas na atividade da Instituição;
 - j) Frequentar ações de formação profissional propostas pela Instituição.

NORMA XXXIV

Direitos e Deveres dos Voluntários

1. Constituem direitos dos voluntários:
 - a) Ser respeitado e tratado com urbanidade pelos clientes e pessoas próximas, a instituição e seus representantes, bem como pelos funcionários;
 - b) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
 - c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;
 - d) Ter condições de higiene e segurança na realização do seu trabalho na Instituição;
 - e) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do utente com quem trabalha.
2. Constituem deveres dos voluntários:
 - a) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
 - b) Conhecer e respeitar estatutos e normas de funcionamento da Instituição;
 - c) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
 - d) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

NORMA XXXV

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato, é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXXVI

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
2. O pagamento da mensalidade e comparticipação familiar do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA XXXVII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.

2. Por denúncia, o utente tem de informar por escrito a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXVIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor de Serviços desta Instituição, sempre que solicitado pelo utente e/ou familiar.

NORMA XXXIX

Livro de Registo de Ocorrências

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.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XL

Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente Regulamento Interno será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento, serão comunicadas, tanto ao Instituto de Segurança Social (ISS, I.P.) como 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 a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente, ao representante legal ou ao familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XLI

Integração de Lacunas

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

NORMA XLII

Disposições Complementares

1. O funeral do utente falecido é da responsabilidade dos familiares herdeiros legais ou representante legal deste.
2. Os seus pertences (dinheiro e valores), não sendo reclamados pelos representantes legais no prazo de 60 dias após o seu falecimento, reverterem a favor da Instituição.

NORMA XLIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a 15 de agosto de 2016, após aprovação em reunião de Direção desta instituição, devendo ser revisto sempre que se considere oportuno.

Vieira de Leiria, 2 de julho de 2016

O Presidente da Direção

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

O utente/familiar (*) do utente da ERPI declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

(*) – Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

....., de de 20.....

(Assinatura do utente/familiar do utente)