



CENTRO SOCIAL

NOSSA SENHORA
DAS NEVES *Malpica do Ejo*

Regulamento Interno

da

Resposta Social

ERPI

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Âmbito de Aplicação

1. O Centro Social Nossa Senhora das Neves de Malpica do Tejo é uma Associação, registada na Direção Geral de Segurança Social como IPSS, com o nº 65/89, a folhas 81 do Livro das Associações de Solidariedade Social. Encontra-se sediada na Rua de São Bento, na localidade de Malpica do Tejo, concelho de Castelo Branco.
2. O Centro Social Nossa Senhora das Neves de Malpica do Tejo tem acordo de cooperação, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

Artigo 2º

Legislação Aplicável

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), consiste numa resposta social de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e cuidados de enfermagem, regendo-se pelo estipulado nos seguintes documentos:
 - a) Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de Novembro – Aprova os Estatutos das IPSS;
 - b) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de Julho – Define Critérios, regras e formas e, que assenta a cooperação entre o ISS, IP e as IPSS's;
 - c) Portaria nº 67/2012, de 21 de Março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as ERPI;
 - d) Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de Março com alterações no Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de Março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
 - e) Protocolo de cooperação em vigor;
 - f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
 - g) Contrato Coletivo de Trabalho entre a CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais;

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

Artigo 3º

Destinatários

1. São destinatários da ERPI :
 - a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, de dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não possam permanecer na sua residência;
 - b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada e a considerar em sede de Direção;
 - c) Em situações pontuais, pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador;
 - d) Ser o candidato já utente de outra resposta social da Instituição;
 - e) Preferencialmente, se o candidato é natural e/ou residente na freguesia de Malpica do Tejo;

Artigo 4º

Objetivos

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, bem como 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, assim como o 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;
 - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto-cuidado e da auto-estima, oferecendo oportunidades para

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

a mobilidade e atividade regular, tendo sempre em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de casa pessoa;

- j) Promover a intergeracionalidade;
- k) Fomentar um ambiente de segurança física e afetiva, prevenindo os acidentes, quedas, problemas com medicação, o isolamento e qualquer outra forma de mau trato;
- l) Promover a interação com ambientes estimulantes, potenciando as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;

Artigo 5º

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 e conforto;
 - c) Tratamento de roupas;
 - d) Higienização dos espaços;
 - e) Apoio no desenvolvimento de atividades de vida diária;
 - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - g) Organização e administração de fármacos, mediante prescrição médica;
2. A ERPI permite ainda:
 - a) A convivência social entre os residentes e com os familiares, amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
 - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente, bem como o prolongamento do tempo destinado a visita, desde que o residente se encontre numa situação de saúde que inspire elevada preocupação;
3. A ERPI assegura ainda outros serviços (despesas extra mensalidade), nomeadamente:
 - a) Cuidados de imagem;
 - b) Acompanhamento e transporte a consultas médicas e exames complementares de diagnóstico;
 - c) Fisioterapia;
 - d) Hidroterapia;

Artigo 6º

Instalações

1. A ERPI está sediada na Rua de São Bento, em Malpica do Tejo, e as suas instalações são compostas por:
 - a) 11 quartos: 1 triplo, 7 duplos e 3 individuais, todos com wc privativo;
 - b) 1 sala de estar;
 - c) 1 sala de convívio;
 - d) 5 wc's nas áreas comuns;
 - e) 2 salas de banho assistido;
 - f) 1 refeitório;
 - g) 1 cozinha;
 - h) 1 despensa do dia;
 - i) 1 gabinete médico/enfermagem;
 - j) 1 lavandaria;
 - k) 1 rouparia;
 - l) Arrumos de material diverso;
 - m) Gabinetes de direção, direção técnica e secretaria;
 - n) 1 wc na zona de gabinetes;
 - o) Zona de pessoal (sala de pessoal, wc, vestiários);
 - p) Espaço exterior;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 7º

Condições de Admissão

1. Constituem-se condições de admissão para a ERPI:
 - a) O referido no nº1 do artigo 3º.

Artigo 8º

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá inscrever-se através do preenchimento da ficha de inscrição, que constitui parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Documento de Identificação do candidato e do seu representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte e do seu representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - d) Cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - e) Comprovativo de pensionista;
 - f) Atestado médico comprovativo de que não sofre de doenças impeditivas ou de foro psiquiátrico, que possam por em risco a integridade física de outros residentes;
 - g) Comprovativos dos rendimentos do candidato (IRS e nota de liquidação);
 - h) Recibos de vencimento/pensão e despesas mensais fixas do candidato;
 - i) Relatório médico que comprove quaisquer situações de dependência do candidato (aquando da admissão);
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
3. Nos casos 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 elementos em falta;
4. O período de candidatura decorre no seguinte horário:
 - a) De 2.ª a 6.ª feira das 9.30h às 13.00h e das 14.00h às 17.30h na secretaria da Instituição;
5. A ficha de identificação e os documentos referidos no número 1 deverão ser entregues também na secretaria dentro do mesmo horário;

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

6. Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule a representação legal do candidato;
7. O processo de candidatura só está formalmente concluído após a entrega de todos os documentos;
8. Havendo vaga, a admissão poderá ser feita de imediato, após avaliação da equipa técnica e decisão final da Direção. Caso não haja vaga, o candidato fica inscrito na lista de espera. Com base nos dados recolhidos no momento da inscrição e critérios de admissão, a equipa técnica avalia se se trata de uma inscrição prioritária ou não prioritária. Quando surge uma vaga, o utente caracterizado como prioritário e com mais antiguidade na lista de espera, é contactado para entrevista. Caso o candidato não esteja interessado em integrar a resposta social, será seguida a lógica do prioritário ou não prioritário, tendo em conta a antiguidade da inscrição.

Artigo 9º

Gestão da Lista de Espera

1. Os candidatos que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga disponível, passam automaticamente a integrar a Lista de Espera da resposta social, sendo no momento da candidatura comunicado este procedimento ao utente ou familiares/responsável legal.
2. A lista de espera será atualizada anualmente, ou sempre que o estado do candidato se altere. Esta situação será comunicada à Direção Técnica através do formulário de "*Informação de Renovação de Inscrição ERPI*".
3. O candidato passará para último lugar da Lista de Espera quando se encontrar institucionalizado em ERPI ou resposta social equiparada;
4. Os critérios de retirada de Lista de Espera são:
 - a) Falecimento do candidato;
 - b) Anulação da inscrição por parte do candidato/familiares;
 - c) Mudança de residência;
 - d) Candidato/familiar responsável incontactáveis por mais de 18 meses;

Artigo 10º

Crítérios de Prioridade na Admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes, mediante a seguinte ponderação

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

percentual:

- a) Situação economicamente desfavorecida – 20%
 - b) Situação de risco – 15%
 - c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários – 15%
 - d) Utente de outra resposta social da Instituição – 10%
 - e) Ter o cônjuge a beneficiar da resposta social de ERPI - 10%
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação e só em caso de empate será tida em conta a antiguidade da data de inscrição.

Artigo 11º

Admissão

1. A análise da candidatura, depois de entregue nos serviços administrativos do Centro Social de Nossa Senhora das Neves, é da responsabilidade do (a) Diretor (a) Técnico (a) da Instituição, que levará a cabo todas as diligências que se mostrarem pertinentes para fundamentação da proposta de decisão sobre a candidatura;
2. A decisão sobre a candidatura é da competência da Direção;
3. Caso haja vaga, a admissão é feita imediatamente após a decisão da Direção; Caso seja excluído por não preencher os requisitos, será esclarecido da razão de incumprimento dos critérios de admissão.
4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório, com parecer e autorização da Direção e do(a) Diretor(a) Técnico(a), tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

Artigo 12º

Inventário

1. No momento da admissão é realizado um inventário dos objetos de valor do utente, sendo os mesmos registados em impresso próprio, que passará a fazer parte do processo individual do utente;
2. Em caso de venda, doação ou retirada da instituição para a guarda de outros, deverá o utente/família informar a Direção Técnica para que seja dada baixa dos mesmos no referido inventário;

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

Artigo 13º

Acolhimento de Novos Utentes

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira, entre outros;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 1 mês;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores da Instituição;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Visita ao espaço físico da Instituição;
 - d) Apresentação do plano de atividades da ERPI;
 - e) Informação sobre as formas de participação dos utentes e respetivos familiares, na vida da Instituição, nomeadamente, através de reclamações ou sugestões;
 - f) Elaborar a lista de pertences trazidos pelo utente para a Instituição.
4. Caso durante este período o cliente não se adaptar, será realizada uma revisão do programa de acolhimento em que, identificados os indicadores que estiveram na base da inadaptação, dará lugar a uma tentativa de superação dos mesmos e se necessário, o restabelecimento de novos objetivos de intervenção. Se ainda assim a inadaptação persistir, poderá o utente rescindir o contrato.

Artigo 14º

Processo Individual do Utente

1. O processo individual do utente deve ser arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade e estar em permanente atualização;
2. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação do utente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do familiar de referência e/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;

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

- g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - h) Registo de períodos de ausências da ERPI, bem como registo de situações anómalas;
 - i) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços, com indicaçãõ de data e motivo;
3. Exemplar de contrato de prestação de serviços;

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 15º

Horário de Funcionamento

- 1. A ERPI funciona todos os dias do ano, 24 horas por dia.
- 2. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de 2ª. a 6ª. feira, das às 09:00 às 13:00 horas e das 14:00 às 17:30 horas.
- 3. O período de descanso inicia às 22:00h e termina às 07:00h, não podendo haver barulho;

Artigo 16º

Horário de Visitas

- 1. Os utentes da Estrutura Residencial podem receber visitas dentro do horário compreendido entre as 10:00h e as 12:00h e entre as 14:00 e as 16:00h apenas nas salas de convívio;
- 2. Em casos excepcionais, e mediante autorização prévia da Direção, Direção Técnica ou de quem o substitua, as visitas podem ocorrer fora do horário estabelecido;

Artigo 17º

Cálculo de Rendimento

- 1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado com aplicação da seguinte fórmula:

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

Sendo que:

N

RC = Rendimento mensal do utente

RAF = Rendimento agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Para a resposta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.
3. Para efeito da determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, como rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros 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 ou 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, à 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 resulte renda 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 na caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante;
 - d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código di IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% 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 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);
4. Para efeito de 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;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria ou

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

permanente;

- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

Artigo 18º

Tabela de Comparticipações

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, que varia entre os 75% e os 90%, de acordo com o grau de dependência do utente, tal como se verifica na seguinte tabela:

| Situação do utente | Percentagem a aplicar |
|------------------------|-----------------------|
| Autónomos | 75% |
| Dependentes de 1º grau | 85% |
| Dependentes de 2º grau | 90% |

2. À despesa referida em b) do nº3 do artigo 17º é estabelecido como limite máximo do total dessa mesma despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior, considera-se o real valor da despesa;
3. Quanto à prova dos rendimentos do utente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
 - b) Sempre que se verifiquem dúvidas quanto à veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;
 - c) A prova das despesas fixas é feita através da apresentação dos documentos comprovativos;
 - d) À comparticipação apurada nos termos do nº1 deste artigo, 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.
 - e) Para efeitos da comparticipação familiar nas respostas sociais de natureza

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

residencial/internamento considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 80 % do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente, salvo na situação de frequência de residência autónoma em que é considerado 50 % do montante da PSI recebida pelo utente.

- f) Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau e já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior.

Artigo 19º

Preçário extra-acordo de cooperação

1. As mensalidades para utentes não abrangidos por acordo de cooperação, para a resposta social de ERPI serão aplicadas segundo a tabela seguinte, atendendo ao grau de dependência do utente;

| Tipologia | Autónomos | Dependentes 1º Grau | Dependentes de 2º Grau |
|-------------------|-----------|---------------------|------------------------|
| Quarto Triplo | 850,00€ | 900,00€ | 950,00€ |
| Quarto Duplo | 900,00€ | 950,00€ | 1.000,00€ |
| Quarto Individual | 1.000,00€ | 1.050,00€ | 1.100,00€ |

2. As mensalidades poderão ser atualizadas anualmente, por aumento do custo de vida ou agravamento do estado de dependência do cliente;
- 3.

Artigo 20º

Revisão da Comparticipação

1. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias consecutivos;
2. Quando a entrada do cliente ocorrer até ao dia 15, não haverá qualquer redução ou desconto na mensalidade, contudo, as entradas que se verificarem entre o dia 15 e o fim do mês terão direito a uma redução de 50% na primeira prestação;
3. As comparticipações familiares 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.

Artigo 21º

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 de cada mês a que respeita, nos Serviços Administrativos da Instituição, ou por transferência bancária;
2. O pagamento de outras despesas decorrentes de serviços ou atividades não contratualizadas, de carácter ocasional, é efetuado previamente ou no momento posterior à sua realização, tendo em conta o estabelecido com o utente.
3. Caso se verifiquem ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar a situação; estas situações serão sempre alvo de uma análise individualizada.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 22º

Alimentação

1. É assegurada aos utentes uma alimentação adequada, tentando conciliar, na medida do possível, uma alimentação racional respeitando hábitos e gostos pessoais e cumprindo as prescrições médicas.
2. As ementas são afixadas semanalmente em local próprio e visível de fácil consulta pelos utentes, familiares/amigos.
3. Todas as refeições são servidas no refeitório, salvo a ceia, que será servida sempre que o utente o deseje, devendo qualquer exceção a esta regra ser justificada por razões clínicas.
4. Serão servidas quatro refeições diárias, contudo, sempre que necessário, será distribuído ao longo do dia um complemento às refeições;
5. As refeições são servidas nos seguintes horários:
 - a) Pequeno-almoço – das 08:00h às 09:30 h
 - b) Almoço – 12:00h
 - c) Lanche – 16:00h
 - d) Jantar – 18:30h
6. Todos os bens comestíveis que os familiares e/ou amigos queiram oferecer aos utentes deverão ser do conhecimento do serviço, que informará sobre eventuais restrições médicas. O Centro Social de Nossa Senhora das Neves – Malpica do Tejo não se responsabiliza por eventuais consequências da alimentação trazida do exterior.

7.

Artigo 23º

Cuidados de Higiene

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, com uma periodicidade diária, sendo prestado de acordo com as necessidades de cada utente;

Artigo 24º

Tratamento de Roupas

1. O tratamento de roupas de uso pessoal, de cama e de casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal receberão um número de identificação, e sempre que possível, deverão as famílias proceder à marcação das roupas dos utentes;

Artigo 25º

Atividades de Animação Sociocultural

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de Atividades Anual, podendo ser realizadas outras, que não estando planificadas vão de encontro à satisfação das necessidades e expectativas dos utentes;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações são da responsabilidade do (a) Animador (a) Sociocultural, com parecer da Direção Técnica e decisão da Direção da instituição;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo esta situação ser comunicada previamente aos utentes e/ou familiares;
4. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;

Artigo 26º

Saídas ao Exterior

1. O utente pode deslocar-se ao exterior do Estabelecimento, respeitando os horários de funcionamento da resposta social (ex.: refeições, descanso,...) e sempre com conhecimento da equipa Técnica ou colaboradores;
2. Sempre que haja uma deslocação ao exterior prolongada e que envolva pernoitas no

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

exterior da Instituição, esta deverá ser comunicada à Direção Técnica ou Encarregada de Serviços Gerais, indicando a data e horário previsto para a saída e para o regresso; Esta informação será registada no impresso destinado ao Registo de Ausências, que integra o processo individual do utente;

3. Qualquer saída do utente da Instituição, quando aquele não tenha autonomia para tal, e que aconteça à guarda de familiares ou do seu representante legal, implica a assinatura de Termo de Responsabilidade;

Artigo 27º

Prestação de Cuidados de Saúde

1. É assegurado ao utente todo o cuidado adequado à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência.
2. Os utentes usufruem dos serviços médicos e de enfermagem, prestados na ERPI, os quais asseguram as rotinas de vigilância do estado de saúde dos residentes, ao nível dos cuidados de saúde básicos.
3. Caso o utente pretenda ser assistido por um médico diferente do que presta regularmente o serviço na ERPI, assumirá as responsabilidades inerentes e informará antecipadamente a Direção Técnica relativamente à sua opção.
4. A administração terapêutica é da responsabilidade dos ajudantes de ação direta mediante prescrição médica, com as instruções escritas de administração, da dieta e outras informações consideradas relevantes, sem as quais a instituição não se pode responsabilizar pela respetiva administração.
5. Os produtos farmacêuticos podem ser fornecidos ao utente pelos seus familiares/responsáveis ou diretamente pela instituição sendo o pagamento assegurado pelo utente ou responsável, mensalmente na data do pagamento da participação familiar.
6. Todos os custos médicos, além dos prestados pela instituição, (exemplo: consultas de especialidade, exames clínicos e auxiliares de diagnóstico, transportes para hospital ou exames, etc.) são da inteira responsabilidade do utente ou do seu responsável, não estando incluídos na mensalidade.
7. Na impossibilidade da família assegurar o acompanhamento ao hospital, a consultas ou exames, este é feito por um colaborador da ERPI, designado para o efeito.
8. A hospitalização do cliente é de imediato comunicada ao familiar/responsável, quando

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

exista, que terá de garantir o acompanhamento da situação do residente durante a sua estadia no hospital.

Artigo 28º

Apoio Psicossocial

1. O apoio psicológico será prestado, na medida das disponibilidades, a todos os clientes que assim o requeiram ou que sejam referenciados como necessitados desse apoio, com vista à diminuição dos sentimentos de solidão e abandono, numa perspetiva de promoção de bem-estar psicológico e social;
2. O apoio psicossocial é prestado pela técnica superior de serviço social, e de acordo com a natureza da problemática, será o utente encaminhado para acompanhamento especializado;
3. Este apoio será registado no Plano Individual do utente.

CAPÍTULO V – FUNCIONAMENTO

Artigo 29º

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal desta Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica, Pessoal Auxiliar), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Artigo 30º

Direção Técnica

1. A Direção Técnica da ERPI é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais, preferencialmente em Serviço Social.
2. Ao (a) Diretor (a) Técnico (a) compete, designadamente:
 - a) Estudar, organizar e dirigir, nos limites dos poderes de que está investida, as atividades da Instituição; colaborar na determinação da política da Instituição; planear a utilização mais conveniente do pessoal, equipamento, materiais, instalações e capitais; orientar, dirigir e fiscalizar a atividade da Instituição, segundo os planos estabelecidos, a política adotada e as normas e regulamentos prescritos; criar e manter uma estrutura administrativa que permita explorar e dirigir de maneira eficaz; colaborar na fixação da política financeira e exercer a verificação dos custos;

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

- b) Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos; sensibilizar os colaboradores face às problemáticas dos utentes;
- c) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico da situação do utente e da elaboração do respetivo plano individual de cuidados; proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação em função do plano de cuidados definidos;
- d) Assegurar e promover a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades.

Artigo 31º

Alojamento

- 1. Os quartos são ocupados por utentes do mesmo sexo, com exceção dos casais;
- 2. Quando se verifique a morte de um dos cônjuges, e respeitando o período de luto no qual o outro se encontra, tem a Instituição toda a plenitude de direito na reocupação do quarto por outro utente do mesmo sexo;

Artigo 32º

Celebração dos Aniversários

- 1. A celebração do aniversário do utente deverá ser sempre realizado, quer na Instituição ou na residência dos familiares;
- 2. Caso a celebração do aniversário ocorra na Instituição, e seja da vontade dos familiares participar, devem os mesmos comunicar à Instituição com 5 dias de antecedência do dia do aniversário, ficando à sua responsabilidade a aquisição de um bolo, que deve ser suficiente para todos os utentes.
- 3. A celebração será sempre pelas 16:00h, hora do lanche;
- 4. Quando não se verificarem celebrações por parte das famílias, os aniversários serão festejados pela Instituição, no final de cada mês, contemplando todos os utentes que fizeram anos dentro desse mês.

Artigo 33º

Regras de Convivência e Segurança

1. Cada utente deverá ter em consideração o que lhe é interdito, nomeadamente:
 - a) O consumo de medicação sem prescrição médica;
 - b) O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros que incomodem terceiros, especialmente durante o período de descanso;
 - c) O uso de botijas, cobertores elétricos, aquecedores ou outros aparelhos que possam por em risco a segurança dos demais utentes e pessoal afeto à instituição, bem como as próprias instalações;
 - d) Fumar dentro da instituição ou junto de portas/janelas;
 - e) Fazer-se acompanhar de animais de estimação;
 - f) Ser portador de armas ou instrumentos perigosos;

CAPÍTULO VI

CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO

Artigo 34º

Contrato de Prestação de Serviços

1. O acolhimento na ERPI pressupõem e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo disposição escrita em contrário, a partir da data de admissão do utente;
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais às quais o utente, bem como os seus familiares/representante legal, devem manifestar integral adesão;
3. O contrato é redigido no número igual aos dos intervenientes, sendo assinado pelos outorgantes, e entregue a cada um deles, sendo um exemplar parte integrante do processo individual do utente;

Artigo 35º

Cessação do Contrato

1. A cessação do contrato ocorre devido a:
 - a) Caducidade;
 - b) Revogação por acordo;
 - c) Resolução por iniciativa de qualquer das partes.

Artigo 36º

Caducidade

1. O contrato de prestação de serviç os caduca, nomeadamente, quando se verifique a morte do utente, ou caso se ausente da Instituição, sem justificação por mais de 30 dias consecutivos;
2. No caso de acolhimento temporário, como descanso do cuidador, o contrato caduca logo que seja atingido o prazo estabelecido;

Artigo 37º

Justa Causa de Suspensão ou Resolução

1. O CSNSNMT encontra-se no direito de resolver ou suspender o contrato de prestação de serviç os, sempre que, grave ou reiteradamente, sejam violadas as regras constantes neste Regulamento Interno, e muito particularmente, quando sejam postas em causa ou prejudicadas a boa organização dos serviç os, as condições e o ambiente necessário   prestação dos serviç os e cuidados, assim como o são relacionamento com terceiros e a boa imagem da instituição;
2. O contrato pode ainda ser suspenso sempre que o estado de saúde do utente se agrave e haja a necessidade de cuidados especiais ou seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes residentes da ERPI;
3. A decisão de resolução ou suspensão do contrato cabe à Direção da Instituição, sob

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

proposta da Direção Técnica, após audição do utente e família/responsável legal, sendo estes notificados desta decisão.

Artigo 38º

Resolução por Parte do Utente

1. O utente pode resolver o contrato que mantém com o CSNSNMT, sempre que assim o entenda, independentemente de se verificar justa causa por grave ou reiterado incumprimento contratual, ainda que tenha de comunicar à Direção da Instituição, por escrito, com a antecedência de 30 dias.

Artigo 39º

Depósito e Guarda de Bens

1. A Instituição, não se responsabiliza pela perda, desaparecimento ou dano de dinheiro ou objetos de valor ou de qualquer outro tipo de bens do residente, salvo se os mesmos tiverem sido entregues à Direção da Instituição.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES

Artigo 40º

Direitos da Instituição

1. São direitos da Instituição:
 - a) Ser tratada com respeito;
 - b) Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - c) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
 - d) Ver respeitado o património da Instituição;
 - e) Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou representante no ato da admissão;

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

- f) Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão deste serviço o utente que, de forma grave ou reiterada, viole as regras constantes do presente Regulamento e, nomeadamente, pratique agressão física ou verbal, fuga, furto, ou que, de forma grave, se alcoolize.

Artigo 41º

Deveres da Instituição

1. São deveres da Instituição:

- a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem estar do utente;
- b) Proporcionar acompanhamento adequado a cada utente;
- c) Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
- d) Proceder à admissão dos utentes, de acordo com os critérios definidos neste Regulamento;
- e) Assegurar o normal funcionamento da Estrutura Residencial para Idosos;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
- g) Manter os ficheiros de pessoal e de utentes atualizados;
- h) Manter atualizados os processos individuais dos utentes;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos individuais dos utentes;
- j) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
- k) Organizar com os utentes atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que contribuam para um clima de relacionamento saudável e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- l) Incentivar a participação dos familiares ou pessoa responsável, sempre que possível, no apoio ao utente, desde que contribua para o bem estar e equilíbrio psico-afetivo.

Artigo 42º

Direitos dos utentes, representante legal ou familiares

1. São direitos dos utentes:
 - a) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
 - b) Ser informado das normas e regulamentos vigentes na Instituição;
 - c) Ver respeitada a sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como os seus usos e costumes;
 - d) Ver respeitada a inviolabilidade da correspondência e de bens pessoais;
 - e) Obter a satisfação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
 - f) Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) Receber visitas dos seus familiares e amigos;
 - i) Beneficiar da presença permanente de familiar ou amigo, desde que em fase terminal;
 - j) Não ser suspenso ou excluído da Instituição sem, previamente, ser ouvido sobre tal matéria e exercer o direito de defesa.
 - k) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - l) Envolver-se de forma ativa em atividades desenvolvidas no CSNSNMT, desde que para tal estejam reunidas as condições necessárias;
 - m) Efetuar visitas ao seu familiar;
 - n) Apresentar reclamações sobre o serviço ao Diretor(a) Técnico(a)

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

Artigo 43º

Deveres dos utentes / representante legal ou familiares

1. São deveres dos utentes:
 - a) Tratar com respeito e dignidade os dirigentes da Instituição, colaboradores e os companheiros;
 - b) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe seja feita fora da Instituição, desde que não viole a sua intimidade e não envolva risco para a Instituição e para terceiros;
 - c) Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
 - d) Não exigir do pessoal afeto à resposta social a prestação de serviços fora do âmbito das respetivas competências;
 - e) Comunicar previamente à Direção Técnica eventuais saídas da Estrutura Residencial e dar conhecimento do itinerário e dos acompanhantes;
 - f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
 - g) Respeitar as regras constantes do presente Regulamento, não pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos ou o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
2. São deveres dos familiares/representante legal:
 - a) Comparecer nas instalações da Estrutura Residencial sempre que seja solicitado;
 - b) Fornecer vestuário e calçado adequado ao seu familiar;
 - c) Tratar de todos os assuntos e pagar as despesas, em caso de falecimento do cliente, devendo os serviços funerários ser por eles escolhidos, salvo se delegarem na Direção Técnica da Instituição, que os mandará executar, sendo sempre da responsabilidade deles o pagamento das despesas daí resultantes.

Artigo 44º

Direitos dos Colaboradores

1. São direitos dos colaboradores:
 - a) Ter acesso a formação adequada;
 - b) Ser-lhes disponibilizado o material e equipamento necessário á prossecução do seu

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

trabalho;

- c) Serem tratados com respeito e dignidade por clientes e seus familiares, bem como pela Direção;
- d) Receber pontualmente a sua retribuição;

Artigo 45º

Deveres dos Colaboradores

1. Os colaboradores deverão respeitar os utentes, garantindo os seus direitos;
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
3. Não consumir bebidas alcoólicas durante o período de serviço, nem durante o período de pausa;
4. Os colaboradores da Instituição têm o dever de zelar pelos serviços dependentes da sua área profissional, de acordo com as normas exigidas, cumprindo as obrigações em relação ao normal funcionamento da Instituição;
5. Os colaboradores deverão desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Instituição;
6. O não cumprimento destas normas poderá dar origem à aplicação de penas de advertência, suspensão temporária ou exclusão, salvaguardando-se ao colaborador o direito de ser ouvido.

CAPÍTULO VIII

PARTICIPAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS

Artigo 46º

Condições de Inscrição

1. Constituem-se condições de inscrição no Voluntariado:
 - a) Ter idade igual ou superior a 16 anos;
 - b) Disponibilidade de tempo destinado ao Voluntariado, oferecendo apenas o tempo que efetivamente pode dar;
 - c) Ter equilíbrio psicossocial, na medida em que os seus problemas não devem influenciar a sua ação com o outro;
 - d) Vocação;

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

- e) Honestidade, sinceridade e interesse na ação;
- f) Consciência das suas aptidões e limitações;

Artigo 47º

Direitos dos Voluntários

1. São direitos dos voluntários:
 - a) Desenvolver um bom trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências 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 boas condições de higiene e segurança;
 - e) Participar das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
 - f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.
 - g) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

Artigo 48º

Deveres dos Voluntários

1. São deveres dos voluntários:
 - a) Ter em conta os princípios deontológicos pelos quais se rege a atividade da Instituição, nomeadamente o respeito pela vida privada;
 - b) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
 - c) Atuar de forma gratuita e sem esperar contrapartidas ou compensações;
 - d) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
 - e) Observar e respeitar as normas que regulam o funcionamento da Instituição;
 - f) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
 - g) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
 - h) Colaborar com toda a equipa da Instituição;
 - i) Comunicar prontamente ao responsável pelo serviço, qualquer situação ou ocorrência que julgue anormal;
 - j) Colaborar com os profissionais, quando solicitado, em situações que sejam da sua competência;
 - k) Não intervir no utente sem orientação do responsável ou auxiliar;

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 49º

Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus tratos de colaboradores para com os utentes e vice-versa, serão analisados pela Direção Técnica e geridos de acordo com as orientações do Manual de Boas Práticas em vigor e Manual de Processos-Chave para ERPI existente na Instituição.

Artigo 50º

Reclamações / Sugestões

1. O CSNSN tem, nos termos da legislação em vigor, dispõe do Livro de Reclamações em formato físico, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos, sempre que desejado, ou através do livro de reclamações em formato eletrónico.
2. Em casos de reclamações não registadas no Livro de Reclamações, a Instituição dispõe um modelo próprio de Gestão das Reclamações.
3. As reclamações/sugestões são recebidas e devidamente tratadas, podendo advir de diversas proveniências: da ficha de reclamação, de sugestão, de telefone, de correio eletrónico, entre outros.
4. Todo o processo de análise das reclamações é desenvolvido como o máximo rigor.

Artigo 51º

Situações de Emergência

1. Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, será contactado o médico da Instituição de imediato, bem como o Instituto Nacional de Emergência Médica - INEM (112).

Artigo 52º

Alterações ao Regulamento

1. A Direção Técnica da Instituição deverá informar os utentes ou seus Representantes, de quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor e, sendo caso disso, proceder à

REGULAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL ERPI

correspondente alteração do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo do direito à resolução do contrato por parte do utente, alterações que deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social (Centro Distrital de Castelo Branco) para o acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 53º

Integração de Lacunas

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

Artigo 54º

Vigência do Regulamento Interno

1. O presente regulamento entra em vigor no dia 01/09 /2023, 30 dias depois de ter sido comunicado à Segurança Social, devendo ser revisto sempre que superiormente se mostre necessário;

Artigo 55º

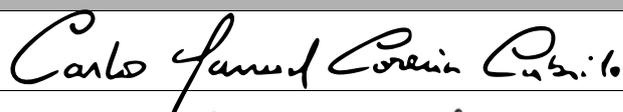
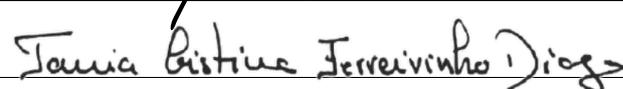
Controlo das Alterações

| Revisão Nº | Tipo de Revisão | Páginas | Data |
|------------|----------------------------------|----------------|-------------|
| 0 | Elaboração inicial | Todas | Agosto 2015 |
| 1 | Alteração ao Regulamento Interno | Todas | Junho 2022 |
| 2 | Alteração ao Regulamento Interno | 6, 10, 13 e 27 | Julho 2023 |

CAPÍTULO IX

APROVAÇÃO

Aprovado em reunião de Direção a 24 / 07 / 2023.

| Assinatura dos elementos da Direção | |
|-------------------------------------|--|
| Presidente - |  |
| Tesoureiro - |  |