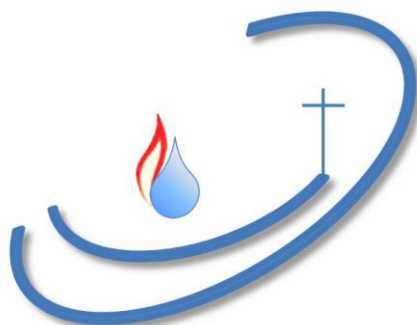


*Estrutura Residencial para Pessoas Idosas*  
(ERPI)

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**



*Centro Paroquial de Touro*

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS</b>	3
NORMA 1ª - Âmbito de Aplicação	3
NORMA 2ª - Legislação Aplicável	3
NORMA 3ª - Destinatários e Objetivos	3
NORMA 4ª - Cuidados e Serviços	5
NORMA 5ª - Instalações	5
<b>CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES</b>	6
NORMA 6ª - Condições de Admissão	6
NORMA 7ª - Inscrição	6
NORMA 8ª - Critérios de Prioridade na Admissão	7
NORMA 9ª - Admissão	8
NORMA 10ª - Acolhimentos dos novos Utentes	8
NORMA 11ª - Processo Individual do Utente	9
<b>CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b>	10
NORMA 12ª - Horários de Funcionamento	10
NORMA 13ª - Horário de Visitas	10
NORMA 14ª - Preçário/ Tabela de Comparticipações	10
NORMA 15ª - Cálculo do Rendimento	11
NORMA 16ª - Tabela de Comparticipações	12
NORMA 17ª - Revisão da Comparticipação Familiar	12
NORMA 18ª - Pagamento de Mensalidades	13
<b>CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS</b>	13
NORMA 19ª - Alimentação	13
NORMA 20ª - Cuidados de Higiene	14
NORMA 21ª - Tratamento da Roupa de uso Pessoal do Utente	14
NORMA 22ª - Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-recreativas e Ocupacionais	14
NORMA 23ª - Apoio no desempenho das Atividades de Vida Diária	15
NORMA 24ª - Cuidados de Enfermagem, bem como o acesso a Cuidados de Saúde	15
NORMA 25ª - Administração de Fármacos	15
NORMA 26ª - Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia	15
NORMA 27ª - Outros Serviços	15
NORMA 28ª - Depósito e Guarda dos Bens do Utente	16
NORMA 29ª - Gestão de Bens Monetários	16
<b>CAPÍTULO V - RECURSOS</b>	16
NORMA 30ª - PESSOAL	16
NORMA 31ª - DIREÇÃO TÉCNICA	17
<b>CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES</b>	17
NORMA 32ª - Direitos e Deveres dos Utentes	17
NORMA 33ª - Direitos e Deveres da Instituição	18
NORMA 34ª - Direitos e Deveres dos Trabalhadores	19
NORMA 35ª - Contrato de Prestação de Serviços	20
NORMA 36ª - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE	20
NORMA 37ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR	20
NORMA 38ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES	20
NORMA 39ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	20
<b>CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS</b>	21
NORMA 40ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	21
NORMA 41ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	21
NORMA 42ª - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	21
NORMA 43ª - ENTRADA EM VIGOR	22

## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA 1ª

#### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Paroquial de Touro tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 01 / 03 / 2015, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### NORMA 2ª

#### 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) 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) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### NORMA 3ª

#### DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

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;

c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

## 2. 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:

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 4ª

### CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços (referir todos os que são disponibilizados):

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene;
- 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 de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos.

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, pagos separadamente, nomeadamente:

- a) Cuidados de imagem;
- b) Exames complementares de diagnóstico;
- b) Acompanhamento e transporte, a consultas e exames complementares de diagnóstico;
- c) Fisioterapia;
- d) Apoio Psicossocial.

4. A ERPI assegura a assistência religiosa.

## NORMA 5ª

### INSTALAÇÕES

1. A ERPI está sediada na Rua Cónego Alfredo Ferreira Morais Martins, nº46, 3650 – 081 Touro, concelho de Vila Nova de Paiva, distrito de Viseu e diocese de Lamego, e as suas instalações são compostas por:

- a) 14 quartos, dos quais 3 individuais, 10 duplos e 1 triplo;

- b) Instalações sanitárias;
  - c) 3 salas de estar/actividades;
  - d) Salas de banho assistido;
  - e) Outros espaços.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

#### NORMA 6ª

#### CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ERPI:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

#### NORMA 7ª

#### INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição 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 candidato ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- h) Escala de avaliação de capacidade funcional do candidato;

- i) Bilhete de Identidade e Número de Contribuinte ou Cartão do Cidadão dos descendentes em primeiro grau, bem como os comprovativos de rendimentos dos respectivos agregados familiares;
2. Os documentos mencionados nas alíneas e), f) h) e i) do número anterior são exigíveis apenas no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos nos números anteriores deverão ser entregues nas instalações do Centro Paroquial de Touro;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. 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 8ª

#### CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
  - a) Género e Grau de Dependência do candidato coadunado à vaga existente;
  - b) Utente de outra resposta social da Instituição ou com familiares directos na ERPI;
  - c) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.
  - d) Situação de risco;
  - e) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
  - f) Situação economicamente desfavorecida;
  - g) Antiguidade na lista de Espera.
2. Os Critérios mencionados no número anterior são ponderados de acordo com a tabela seguinte:

	Ponderação Positiva	Ponderação Negativa
a)	50%	- 50%
b)	5%	- 25%
c)	15%	0%
d)	10%	0%
e)	10%	0%
f)	5%	0%
g)	5%	0%

## NORMA 9ª

### ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Director Técnico deste estabelecimento 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 Direcção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias úteis;
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 Director Técnico e autorização do Presidente ou Vice-presidentes da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão não são devidos pagamentos;
7. 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. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

## NORMA 10ª

### ACOLHIMENTOS 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 ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 3 meses;
3. 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 ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
  - d) Apresentar o programa de actividades 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 11<sup>a</sup>

### 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 do domicílio 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 é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## CAPÍTULO III

### REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA 12<sup>a</sup>

#### HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A ERPI funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

#### NORMA 13<sup>a</sup>

#### HORÁRIO DE VISITAS

O Horário de visitas é todos os dias, das 10:00 às 12:00h e das 14:30 às 18:30h.

#### NORMA 14<sup>a</sup>

#### PREÇÁRIO/ TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. As Tabelas de Preços e Tabelas de Comparticipações praticados no Lar constam do Anexo I a este Regulamento Interno. Revisto e aprovado anualmente pela Direcção do Centro Paroquial de Touro. Podem ser consultadas nas instalações do Lar onde se encontram afixadas.
2. O valor da Mensalidade é composto por:
  - a) Preço base que inclui a estadia, refeições, cuidado pela higiene pessoal e tratamento de roupa do Residente, higienização e manutenção dos espaços do Lar, participação nas actividades lúdicas, socioculturais promovidas para os Residentes e apoio nos cuidados de saúde;
  - b) Acréscimo por dependência, determinado por Instrumento de Avaliação reconhecido nos meios académicos e científicos;
  - c) Acréscimo ou Redução pela tipologia de quarto.
3. A Mensalidade dos Residentes abrangidos pelo Protocolo de Cooperação é objecto de cálculo diferenciado, obedecendo às normas indicadas pelo mesmo Protocolo:
  - a) Comparticipação do Utente calculada segundo o rendimento *per capita* do próprio e do seu grau de dependência;
  - b) Comparticipação familiar suportada pelo próprio ou seus familiares, sempre que o valor da alínea anterior seja inferior ao custo médio por Utente desta Instituição e o Utente não tenha meios para fazer face às despesas.

## NORMA 15ª

### 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 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, 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 titule 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:

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 16<sup>a</sup>

### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;
2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 15<sup>a</sup> 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;
3. Quanto á prova dos rendimentos do utente:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. 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;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor o prazo para o aviso prévio é de 30 dias;
7. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 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; de acordo com o estipulado na b), do n.º3, da NORMA 14<sup>a</sup>.
8. 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 utentes 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 17<sup>a</sup>

### REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

2. As participações 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.

3. A Direcção do Centro Paroquial de Touro poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

4. A Direcção do Centro Paroquial de Touro reserva-se o direito de, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, fazer a escolha dos Residentes ou Candidatos a abranger pelo Protocolo de Cooperação.

#### NORMA 18ª

##### PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 8 do mês seguinte àquele a que respeita, na Secretaria da Instituição;

2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado no mesmo período referido no número anterior.

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, após ser realizada uma análise individual do caso.

#### CAPÍTULO IV

##### DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

#### NORMA 19ª

##### ALIMENTAÇÃO

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

2. Os horários de referência das Refeições são:

- a. Pequeno-almoço – 8:30h;
- b. Almoço – 12:00/12:30h;
- c. Lanche – 16:00h;
- d. Jantar – 19:00/19:30h.

3. O Reforço da manhã e a Ceia são fornecidos segundo indicação médica.

4. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
5. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
6. Não são permitidos quaisquer alimentos ou bebidas nos quartos sem autorização expressa da Direcção Técnica.

#### NORMA 20<sup>a</sup>

##### CUIDADOS DE HIGIENE

1. 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 21<sup>a</sup>

##### 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. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

#### NORMA 22<sup>a</sup>

##### 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;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direcção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
4. 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;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. Os utentes poderão ser contactados para participar em actividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região.

### NORMA 23<sup>a</sup>

#### 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 24<sup>a</sup>

#### CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
3. Sempre que o utente tenha consultas médicas, é acompanhado por colaboradores da ERPI, sem excluir a presença de familiares; no caso dos exames auxiliares de diagnóstico, o acompanhamento é feito preferencialmente por familiares, e na sua ausência por colaboradores da instituição;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde de Vila Nova de Paiva, Serviço de Urgências de Moimenta da Beira ou Viseu).

### NORMA 25<sup>a</sup>

#### ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

### NORMA 26<sup>a</sup>

#### PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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

### NORMA 27<sup>a</sup>

#### OUTROS SERVIÇOS

1. Periodicamente, são disponibilizados serviços de cabeleireiro/barbeiro, estética, manicure e pedicure;
2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS proporciona também o transporte e acompanhamento de utentes;

3. Os serviços constantes desta Norma não se encontram incluídos na mensalidade. A sua tabela de preços encontra-se afixada em local próprio.

#### NORMA 28<sup>a</sup>

##### 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;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente;
3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

#### NORMA 29<sup>a</sup>

##### 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 semanada.

### CAPÍTULO V

#### RECURSOS

#### NORMA 30<sup>a</sup>

##### PESSOAL

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 31<sup>a</sup>

### 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.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da Direcção.

## CAPÍTULO IV

### DIREITOS E DEVERES

## NORMA 32<sup>a</sup>

### 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) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal;
  - h) A inviolabilidade da correspondência;
  - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - j) 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 da ERPI e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, 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) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

#### NORMA 33<sup>a</sup>

#### 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 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 no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) 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) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

#### NORMA 34<sup>a</sup>

#### DIREITOS E DEVERES DOS TRABALHADORES

Os trabalhadores do Centro Paroquial de Touro têm direito:

1. A ser respeitados pela Entidade Patronal, demais trabalhadores, Residentes e seus familiares;
2. À prestação efetiva do trabalho;
3. À retribuição e regalias previstas na Lei e na respetiva Convenção Coletiva de Trabalho;
4. À formação profissional e avaliação de desempenho;

Sem prejuízo de outras obrigações, o trabalhador deve:

1. Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem;
2. Obedecer, respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
4. Cumprir as ordens e instruções do empregador e superiores hierárquicos;
5. Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações relativas à instituição ou seus Clientes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
6. Velar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;

7. Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento;
8. Zelar pela sua segurança e saúde.

#### NORMA 35<sup>a</sup>

##### 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 36<sup>a</sup>

##### 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 do utente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

#### NORMA 37<sup>a</sup>

##### CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E 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 noutra serviço que não ERPI, ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social por escrito e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

#### NORMA 38<sup>a</sup>

##### LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, pelo utente e/ou familiar responsável.

#### NORMA 39<sup>a</sup>

##### 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;

2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto à ERPI.

## CAPÍTULO V

### DISPOSIÇÕES FINAIS

#### NORMA 40<sup>a</sup>

#### ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento 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 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 ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

#### NORMA 41<sup>a</sup>

#### 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.

#### NORMA 42<sup>a</sup>

#### DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Em caso de doença ou acidente, o Lar obriga-se a comunicar o facto a pessoa próxima ao Residente.
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do Residente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. A pessoa próxima ao Residente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no nº1, será responsável pelo devido acompanhamento na unidade hospitalar.
4. A administração de medicação ao Residente obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.

## NORMA 43<sup>a</sup>

### ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento, aprovado pela Direcção em 18 de Janeiro de 2016, entra em vigor em 18 de Fevereiro de 2016.