



TR

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

ERPI

– Estrutura Residencial para Pessoas Idosas –



JUNTOS CUIDAMOS DE SI

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

JK

Lista de Revisões			
Revisão N.º	Tipo de Revisão	Página (s)	Data
0	Elaboração Inicial	Todas	14-02-2016
1	Revisão Global	Todas	26-05-2023
2	Revisão Global	Todas	25-02-2025

Índice

1. CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	4
1.1. Um pouco da nossa História	4
1.2. Identificação, Missão, Visão, Valores, Política da Qualidade e Slogan.....	6
CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	7
NORMA 1.ª Âmbito de aplicação	7
NORMA 2.ª Objectivos do regulamento	7
NORMA 3.ª Legislação aplicável	7
NORMA 4.ª Destinatários	8
NORMA 5.ª Objectivos da ERPI	8
NORMA 6.ª Princípios da ERPI	8
NORMA 7.ª Serviços, actividades e cuidados	9
NORMA 8.ª Instalações	10
NORMA 9.ª Capacidade	10
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	11
NORMA 10.ª Condições de admissão	11
NORMA 11.ª Candidatura.....	11
NORMA 12.ª Critérios de prioridade na admissão.....	12
NORMA 13.ª Base de dados de candidaturas / lista de candidatos	13
NORMA 14.ª Admissão.....	13
NORMA 15.ª Acolhimento dos novos Utentes	14
NORMA 16.ª Processo individual do Utente	15
CAPÍTULO III - RELAÇÕES CONTRATUAIS	17
NORMA 17.ª Contrato de prestação de serviços, actividades e cuidados.....	17
NORMA 18.ª Incapacidade do residente	18
NORMA 19.ª Comunicação e articulação com a família.....	18
CAPÍTULO IV - COMPARTICIPAÇÕES	19
NORMA 20.ª Princípios subjacentes à comparticipação	19
NORMA 21.ª Cálculo do rendimento per capita.....	19
NORMA 22.ª Comparticipação familiar mensal	21
NORMA 23.ª Montante e revisão da comparticipação familiar	21
NORMA 24.ª Pagamento de mensalidades.....	22
CAPÍTULO V - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	24
NORMA 25.ª Horários de funcionamento	24
NORMA 26.ª Ausências da instituição.....	24
NORMA 27.ª Saídas informadas	24
NORMA 28.ª Fuga/ saída não informada/ consentida	24
NORMA 29.ª Visitas.....	25
NORMA 30.ª Aniversário	27
NORMA 31.ª Procedimentos em situação de negligência, abusos de poder e maus-tratos	28
CAPÍTULO VI - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	28
NORMA 32.ª Alojamento	28
NORMA 33.ª Nutrição e apoio na alimentação	29

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI

NORMA 34. ^a Cuidados de higiene pessoal e conforto	30
NORMA 35. ^a Tratamento da roupa de uso pessoal do Utente	30
NORMA 36. ^a Higiene dos espaços	31
NORMA 37. ^a Actividades de animação geriátrica, lúdico-recreativa, motora e ocupacional	31
NORMA 38. ^a Participação e deslocação a actividades culturais e recreativas no exterior	31
NORMA 39. ^a Apoio no desempenho das actividades de vida diária	32
NORMA 40. ^a Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia	32
NORMA 41. ^a Produtos de incontinência	32
NORMA 42. ^a Cuidados de enfermagem, e acesso a cuidados de saúde	33
NORMA 43. ^a Cuidados médicos	33
NORMA 44. ^a Administração da medicação prescrita	33
NORMA 45. ^a Situações de emergência hospitalar	34
NORMA 46. ^a Serviço de transporte	35
NORMA 47. ^a Acompanhamento e transporte a consultas e exames	35
NORMA 48. ^a Convivência social entre os residentes, com os familiares e amigos, c/ os cuidadores e c/ a comunidade	35
NORMA 49. ^a Participação dos familiares ou responsável no apoio ao residente	36
NORMA 50. ^a Outros serviços	36
NORMA 51. ^a Apoio sociofamiliar	36
NORMA 52. ^a Cuidados de imagem	37
NORMA 53. ^a Gestão e guarda dos bens do Utente	37
NORMA 54. ^a Gestão de bens monetários	38
CAPÍTULO VII - RECURSOS HUMANOS	38
NORMA 55. ^a Direcção técnica	38
NORMA 56. ^a Pessoal	39
NORMA 57. ^a Horário dos trabalhadores	40
NORMA 58. ^a Voluntário e estagiário	40
NORMA 59. ^a Responsabilidades	40
CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES	41
NORMA 60. ^a Direitos e deveres das pessoas residentes	41
NORMA 61. ^a Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência	42
NORMA 62. ^a Direitos e deveres da instituição	42
NORMA 63. ^a Direitos e deveres dos trabalhadores	44
CAPÍTULO IX - CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	45
NORMA 64. ^a Contrato de prestação de serviços, actividades e cuidados	45
NORMA 65. ^a Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do Utente	46
NORMA 66. ^a Cessação da presta�o de serviços	46
NORMA 67. ^a Cuidados <i>post mortem</i>	47
NORMA 68. ^a FUNERAL	48
CAPÍTULO X - DISPOSI��ES FINAIS	49
NORMA 69. ^a Seguro	49
NORMA 70. ^a Reclama��es, sugestões e elogios	49
NORMA 71. ^a Regras de comportamento e civismo	49
NORMA 72. ^a Livro de registo de ocorrências	50
NORMA 73. ^a Partilha de informa��o pessoal	50
NORMA 74. ^a Listas de contactos de emergência	50
NORMA 75. ^a Regulamento geral da protec��o de dados (RGPD)	50
NORMA 76. ^a Política de privacidade / RGPD	51
NORMA 77. ^a Direitos de imagem	51
NORMA 78. ^a Sistema de videovigilância	52
NORMA 79. ^a Foro competente	52
NORMA 80. ^a Omissões	52
NORMA 81. ^a Altera��es ao presente regulamento	52
NORMA 82. ^a Integra��o de lacunas	53
NORMA 83. ^a Aprova��o, edi��o e revisões	53
NORMA 84. ^a Entrada em vigor	53

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO**1.1. Um pouco da nossa História**

Centro Social e Paroquial de Vila Nova da Baronia: Instituição Particular de Solidariedade Social, criada por iniciativa da Fabriqueira da Igreja Paroquial da Freguesia de Vila Nova da Baronia, em 1981.

No início da segunda metade da década de 70, a Irmã Maria Pia que vivia no Mosteiro de Santa Escolástica, em Roriz, visitou Vila Nova da Baronia, onde teve oportunidade de estabelecer contactos com os habitantes desta vila, através da recolha de cânticos alentejanos.

Mais tarde, regressou acompanhada por um grupo de jovens de Vila das Aves, concelho de Santo Tirso, a fim de lhes proporcionar um Campo de Férias em jeito de intercâmbio comunitário entre jovens do Norte e do Sul. Este grupo participava na Eucaristia, organizava convívios em conjunto com os jovens de Vila Nova da Baronia, nomeadamente, jantares partilhados e bailes ao cair da noite, animando as ruas e as gentes desta Terra.

Outra das actividades que os jovens realizavam no intercâmbio era a visita domiciliária aos Doentes e aos Idosos, o que permitiu à Irmã Pia, como era conhecida, ter uma visão antecipada das necessidades que assolaram o século XX e continuam ainda hoje bastante actuais.

A Irmã Pia, em conjunto com o Sr. Padre Soares, ao vislumbrarem a solidão e a miséria humana em que alguns dos idosos visitados viviam, começaram a ponderar a hipótese de construir um Lar de Idosos. Mas, como as necessidades eram prementes decidiram começar por implementar um Projecto-piloto ao nível da prestação de serviços de Apoio Domiciliário, com sede na Casa Paroquial. Em simultâneo, a Irmã Pia reuniu esforços no sentido de tornar a construção do Lar de Idosos uma realidade, solicitando a ajuda inicial de um grupo de senhoras ligadas à Paróquia, e dos seus familiares.

Na rua onde os jovens cantavam e dançavam vivia o Sr. José Mateus que era proprietário de um terreno contíguo à povoação, com a localização ideal para a instalação de um Lar para os Idosos da terra. Com o apoio da Sr.^a D. Adelina Costa, o proprietário concretizou a doação do terreno.

Depois de aprovado o projecto de arquitectura, também este oferecido, a Irmã Pia e as senhoras colaboradoras conseguiram mobilizar toda a comunidade vila-novense e “deitaram mãos à obra” para a angariação de fundos, através da realização frequente de bailes em celeiros cedidos pelos agricultores, que também facultaram areia e pedra para a construção.

No dia 8 de Dezembro de 1981, data em que se celebra o Dia da Imaculada Conceição, foi colocada a primeira pedra.

No ano seguinte, em 1982, por ocasião das Festas de Santa Maria, as colaboradoras organizaram uma “Procissão de Oferendas” presidida pelo Sr. Padre Soares, também com a finalidade de angariar fundos para a obra.

A abertura da Resposta Social de Centro de Dia aconteceu em Setembro de 1983, porém, a inauguração da primeira fase de construção das instalações do Centro Social só teve lugar em 8 de Dezembro de 1984. O Serviço de Apoio Domiciliário foi decorrendo inteiramente nos domicílios dos Utentes.

Note-se que, o funcionamento das três Respostas Sociais só foi possível devido à boa vontade dos habitantes que partilhavam géneros alimentares de produção própria, pois só a partir de 1988 a Instituição começou a ser abrangida pelos Acordos de Cooperação da Segurança Social.

O Centro Social e Paroquial de Vila Nova da Baronia localiza-se na freguesia de Vila Nova da Baronia, concelho de Alvito, distrito de Beja e destina-se a acolher Idosos do seu concelho, dando também resposta à carência de lugares noutras Instituições dos distritos de Beja e Évora, cujas capitais distam cerca de 40 km desta vila alentejana, prestando simultaneamente resposta aos problemas destas zonas urbanas e rurais da região alentejana. Para além dos Utentes integrados nas Respostas Sociais atrás mencionadas, o Centro Social apoia informalmente Pessoas em idade activa em situação de carência económica, através da entrega de géneros alimentares provenientes do BA – Banco Alimentar



PR

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI

Contra a Fome de Beja, em parceria com a Acção Social da Câmara Municipal de Alvito e do Serviço Local de Segurança Social de Alvito. Durante muitos anos foi também mediador do PCAAC – Programa Comunitário de Apoio Alimentar a Carenciados, da Segurança Social.

Esta Instituição cresceu aos poucos, ao longo de três décadas graças à ajuda dos seus Benfeitores, contando sempre com reduzidos financiamentos e subsídios públicos. A última obra de ampliação reporta-se à quinta fase de construção das instalações, que entrou em funcionamento em Junho de 2009, deixando este equipamento social com capacidade para alojar 68 Residentes. Porém, em 2015 a Segurança Social emitiu um Parecer para redução até à capacidade máxima de 50 Utentes em ERPI, com base no DL 33, de 4 Março de 2014.

Em 2018, formalizamos o Gabinete de Fisioterapia com o objectivo de prestar serviços de Fisioterapia aos Utentes da Instituição e também à Comunidade, a fim de proporcionar a todos condições para a prevenção da doença e promoção da saúde. Ao Fisioterapeuta, compete o tratamento fisioterapêutico prescrito pelo médico fisiatra, medicina geral e familiar, ortopedista ou neurologista.

Apesar da tendência para a desertificação e do envelhecimento da população neste concelho, como no Alentejo em geral, o Centro Social e Paroquial de Vila Nova da Baronia é uma instituição com forte impacto social e económico, sendo um dos principais agentes empregadores locais, uma vez que privilegia a integração de Pessoas do concelho e de concelhos vizinhos. É favorecida a estabilidade contratual, sendo que mais de metade dos Trabalhadores trabalham na instituição há mais de 20 anos. É de salientar ainda que a Instituição tem práticas de responsabilidade social interna, ao não discriminar os seus Trabalhadores por idades, e promover a igualdade salarial entre géneros. Os horários de trabalho contemplam um fim-de-semana de 4 em 4 semanas para facilitar a conciliação entre a vida profissional e a vida pessoal e familiar. Considera o percurso curricular do seu Capital Humano e incentiva ao aumento das qualificações, sendo valorizado o esforço dos trabalhadores-estudantes.

Tendo presente o futuro, as linhas estratégicas definidas para o Centro Social traduzem-se primordialmente em melhorar sempre e cada vez mais a qualidade dos cuidados pessoais e de conforto prestados aos Utentes e garantir a manutenção do património e a sustentabilidade financeira desta Instituição, a fim de podermos continuar a prestar bons cuidados por muitos anos, de acordo com a Missão iniciada pelos Fundadores e Beneméritos.

O Centro Social e Paroquial de Vila Nova da Baronia dispõe de três Respostas Sociais direccionadas para a População Sénior, nomeadamente, ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, CD - Centro de Dia e SAD - Serviço de Apoio Domiciliário e também do Gabinete de Fisioterapia, que para além de ser dirigido para os Utentes também presta tratamentos à comunidade.

Para além da gestão das respostas sociais atrás descritas também somos entidade parceira no CLASAL, integramos o Núcleo Executivo da Rede Social de Alvito, bem como a Direcção e Assembleia Geral da Cooperativa de Ensino NovAlvito.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

TR

1.2. Identificação, Missão, Visão, Valores, Política da Qualidade e Slogan**Missão**

O Centro Social e Paroquial de Vila Nova da Baronia é uma Organização da Economia Social que, na prossecução dos seus fins, orienta a sua acção sócio caritativa à luz da Doutrina Social da Igreja tendo em conta, entre outros, os princípios cristãos da vida humana e social e os objectivos definidos nos seus Estatutos.

Visão

A Instituição pretende continuar a dar resposta às necessidades apresentadas pelos Idosos/ Deficientes e suas Famílias, em parceria com as entidades locais e regionais, rumo à melhoria contínua da Qualidade e da Excelência dos Serviços prestados, com vista à promoção de um envelhecimento activo e equilibrado.

Valores

Caridade – Desenvolver o espírito de ajuda ao próximo, sem esperar nenhuma recompensa. A prática da caridade é um notável indicador de elevação moral e uma das práticas que mais caracterizam a essência do Cristão.

Educação – Fomentar regras de socialização primária e o cumprimento dos deveres cívicos, bem como valorizar a formação que vise uma melhor integração do indivíduo na sociedade ou na sua equipa de trabalho.

Solidariedade – Reforçar o compromisso e a inovação na resolução dos problemas sociais emergentes dos cidadãos.

Individualidade – Apostar na capacitação da Pessoa como agente do seu próprio processo de desenvolvimento, autonomia e respeito pela Dignidade Humana (valores, crenças, etnia, ideologias, privacidade, equilíbrio psicoafectivo...).

Igualdade – Promover o valor da igualdade entre todos os Utentes, independentemente da sua idade, tempo de permanência na instituição, género, etnia ou estatuto social.

Profissionalismo – Exigir competência profissional, responsabilidade, assunção das falhas e respectivas consequências, ética e zelo com vista a alcançar um elevado padrão de qualidade percebida pelos Utentes externos e internos, e seus Familiares e Amigos.

Política da Qualidade

A intervenção institucional é desenhada com vista a alcançar a satisfação dos Utentes, seus Familiares e Trabalhadores, e a dar resposta às necessidades da Comunidade envolvente, assim como garantir a sustentabilidade financeira da Instituição.

O Centro Social e Paroquial de Vila Nova da Baronia pretende envolver os seus Trabalhadores no caminho da definição das linhas estratégicas, onde todos são pessoalmente responsáveis, bem como, manter relações de proximidade com as entidades parceiras que, à sua medida, também contribuirão para a dinâmica das três Respostas Sociais que desenvolvemos.

O Centro Social declara o seu compromisso com o cumprimento dos requisitos legais e outros referenciais aplicáveis para a melhoria contínua do seu SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade, nomeadamente através do Referencial ISO 9001:2015 e dos MAQRP – Manuais de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais, da Segurança Social, a par da Metodologia de Cuidados em Humanidade, que privilegia a relação Cuidador vs Pessoa Cuidada, através do Olhar, da Palavra, do Toque e Verticalização, e promove sempre que possível o Auto-cuidado.

Slogan

Juntos cuidamos de Si!



R

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS****NORMA 1.^a****ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

Segundo o Direito Português, o Centro Social e Paroquial de Vila Nova da Baronia, é uma Pessoa Colectiva Religiosa reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social, qualificada como Instituição da Igreja Católica, que foi constituída em 09/11/1981, e tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Beja, em 24/10/2018, para a Resposta Social de Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas, à frente designada por ERPI. Esta Resposta Social, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2.^a**OBJECTIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos e deveres das partes interessadas;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social.

NORMA 3.^a**LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A ERPI rege-se pelo estipulado:

- a) Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março, alterada pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de Novembro – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- b) 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, atualizado pela Portaria 126ª de 31 de Dezembro de 2021;
- c) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro – altera profundamente o regime das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), tendo sido criada uma forma nova de IPSS – a dos Institutos de Organizações ou Instituições da Igreja Católica – na qual incluiu os Centros Sociais Paroquiais, deslocando o preceito do antigo artigo 51º para o novo artigo 2º, nº 2, do Estatuto das IPSS;
- d) Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de Junho – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as Entidades do Sector Social e Solidário;
- e) Portaria 196-A/2015, de 1 de Julho – substitui o antigo Despacho Normativo 75/92, e define critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas, adiante designadas por instituições, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social - foi revista pela Portaria 218D de 2019;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Compromisso de Cooperação para o Sector Solidário e Solidário em vigor;
- i) CCT - Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS;
- j) Outra legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

NORMA 4.^a**DESTINATÁRIOS**

1. São destinatários da Resposta Social de ERPI:

- a) Preferencialmente, Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, de 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, as pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do seu Cuidador.

2. A admissão de candidatos portadores de deficiência, de perturbações na área da saúde mental ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os restantes Residentes ou Trabalhadores, ou que pelo seu comportamento possa perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços do Centro Social.

NORMA 5.^a**OBJETIVOS DA ERPI**

1. A ERPI é uma Resposta Social desenvolvida em alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, que proporciona um conjunto diversificado de actividades de apoio social e prestação de cuidados e serviços de saúde adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.

2. Constituem objectivos da ERPI:

- a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das Pessoas Idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com Pessoas de Referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- d) Potenciar a inclusão social;
- e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com respeito pela individualidade, interesses e capacidades, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de actividades da ERPI;
- h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreaajuda e o espírito de comunidade;
- i) Proporcionar o acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

NORMA 6.^a**PRINCIPIOS DA ERPI**

A ERPI rege-se pelos seguintes princípios de actuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do Residente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do residente;
- e) Participação e corresponsabilização do residente ou do representante legal e dos familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do residente, na elaboração do plano individual de cuidados;



R

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI

- f) Promoção da qualidade de vida;
- g) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos residentes;
- h) Garantia do direito de autodeterminação dos residentes, salvaguardando o respeito da organização interna da ERPI e o direito de escolha dos restantes residentes;
- i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.

NORMA 7.^a**SERVIÇOS, ACTIVIDADES E CUIDADOS**

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

- a) Alojamento temporário ou permanente;
- b) Nutrição e apoio na alimentação confeccionada pela Instituição, adequada às necessidades dos Residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c) Vigilância 24 horas/dia, durante a permanência do Utente na Instituição;
- d) Cuidados de Higiene Pessoal, de Conforto e Imagem;
- e) Apoio no desempenho das AVD's - Atividades de Vida Diária;
- f) Higiene dos Espaços comuns, privados e de trabalho, no interior e exterior da sede da Instituição;
- g) Tratamento de Roupas;
- h) Actividades de Animação Geriátrica, Lúdico-recreativas e Ocupacionais, que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e cognitivas, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos Utentes, de acordo com a Norma 37^a;
- i) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes, de acordo com a Norma 38^a;
- j) Gestão da Medicação, preparação e administração, quando prescrita;
- k) Cuidados de Enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- l) Apoio Sociofamiliar, facilitador do equilíbrio e bem-estar.

2. A ERPI deve permitir, fomentar e envolver:

- a) Convivência social entre os Residentes, com os seus Familiares e Amigos, com os Cuidadores e com a Comunidade onde se integra, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível a intergeracionalidade;
- b) A participação dos Familiares ou Representante Legal, no apoio ao Residente, sempre que possível, em especial no que diz respeito à saúde do Utente, e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do Residente;
- c) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus residentes.

3. A ERPI pode assegurar ainda outros serviços, cujo consumo é facturado e pago à parte, nomeadamente:

- a) Adiantamento de Fraldas ou Cuecas-fraldas, fornecidas exclusivamente pela Instituição, conforme preço em vigor;
- b) Aquisição de medicação (opcional na Declaração de Livre escolha da Farmácia);
- c) Cuidados de Imagem (prestação de serviços de: Cabeleireiro, Esteticista, Manicura, Podologista);
- d) Transporte de Ambulância;
- e) Aquisição de bens e serviços essenciais solicitados pelo Residente ao Serviço de Armazém ou à Encarregada, por inexistência de Família ou Pessoa Responsável.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

4. A ERPI assegura, com regularidade, a Assistência Religiosa e/ou Espiritual, da Igreja Católica, de acordo com as necessidades e potencialidades de cada Utente;

a) Os Utentes e/ou os Familiares que demonstrem interesse, podem usufruir deste apoio, mediante agendamento.

NORMA 8.^a**INSTALAÇÕES**

1. A ERPI está sediada na Rua Infante D. Henrique, n.º 15, 7920-378 Vila Nova da Baronia e as suas instalações são compostas por:

- a) 24 Quartos (de tipologia individual, dupla e tripla);
- b) 6 Instalações Sanitárias colectivas, 3 para Senhoras e 3 para os Senhores;
- c) Sala de Banhos Assistidos e Muda de Fraldas;
- d) 3 Salas de Estar e de Actividades;
- e) Jardim Sensorial e Terapêutico;
- f) Bar do Pessoal;
- g) Vestiários do Pessoal;
- h) Consultório Médico;
- i) Gabinete de Fisioterapia;
- j) Escritório da Recepção;
- k) Capela;
- l) Gabinete da Direcção Técnica
- m) Sala da Animação;
- n) Sala de Pessoal;
- o) Gabinete dos Serviços Gerais;
- p) Copa e Refeitório;
- q) Cozinha;
- r) Cabeleireiro e Gabinete de Estética;
- s) Secretaria;
- t) Lavandaria e Engomadoria;
- u) Armazém alimentar;
- v) Armazém não alimentar;
- w) Parada de acesso ao Armazém;
- x) Casa das Máquinas.
- y) Piso 1: WC, Sala de reuniões/ formação, arquivo, ajudas técnicas e arrumos da animação;
- z) Sótão dos Arrumos;

NORMA 9.^a**CAPACIDADE**

A ERPI tem capacidade para alojar cinquenta Utentes de ambos os géneros, sendo que quarenta e oito vagas estão abrangidas pelo acordo de cooperação, das quais cinco são de gestão directa da Segurança Social e duas vagas de extra acordo.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

**CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES****NORMA 10.^a****CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. São condições de admissão nesta ERPI:

- a) As enquadradas nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 4.^a.
- b) Vontade expressa do Idoso em ser admitido, a menos que não se encontre, comprovadamente, numa condição de saúde mental que lhe permita decidir adequadamente sobre os assuntos da sua vida;
- c) Apresentar na candidatura o Relatório Médico e Guia de Tratamento actualizado;
- d) Situação Clínica devidamente controlada, de modo que não perturbe o normal funcionamento da Estrutura Residencial.
- e) Concordância do Candidato e da Família com a missão, visão, valores, política da qualidade e normas regulamentares do Centro Social;
- f) Aceitação do presente Regulamento e todas as normas internas;

2. A admissão de candidatos portadores de deficiência, de perturbações na área da saúde mental ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os restantes Utentes ou Trabalhadores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerado caso a caso, mediante capacidade de articulação com entidades de saúde parceiras.

Não obstante todas as condições de admissão, poderão registar-se excepções, que serão devidamente analisadas e avaliadas pela Direcção.

NORMA 11.^a**CANDIDATURA**

1. Para efeito de admissão, o Candidato ou seu Familiar / Representante Legal deverá proceder à sua inscrição a partir de uma entrevista presencial mediante marcação prévia, com a Direcção Técnica, ou preferencialmente por telefone, na qual será preenchido o Pedido de Admissão que constitui parte integrante do Processo de Candidatura.

2. No atendimento telefónico ou presencial, para além da recolha dos dados pessoais, será também recolhida informação que permita aferir se o/a candidato/a cumpre os critérios de admissão e de priorização descritos neste Regulamento, e será disponibilizada informação sobre os serviços e o funcionamento geral.

3. Em dia útil e hora previamente agendada poderá ser concedida a possibilidade de efetuar uma breve visita à ERPI, com a Directora Técnica.

4. O Candidato deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação de documentação enviada para o mail: candidatura@cspvnbaronia.pt, que permitirão aferir se o/a Candidato/a cumpre os critérios de admissão e de priorização, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

Candidato:

- a) BI ou Cartão do Cidadão;
- b) Número de Identificação Fiscal;
- c) Número de Identificação da Segurança Social do Candidato;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde e/ ou do Subsistema de Saúde que beneficia (ADSE, SAMS...);
- e) Relatório Médico detalhado com os Antecedentes Clínicos e Familiares, alergias e situação clínica actual;
- f) Em caso de doença crónica, declaração médica que ateste a doença e qual a medicação;

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

- g) Em caso de o Candidato ser portador de demência ou doença mental é obrigatório apresentar declaração de doença passada pelo Médico especialista (Psiquiatra ou Neurologista), declarando ainda que o Médico não tem qualquer relação com o Centro Social;
- h) Guia de Tratamento actualizada, passada pelo Médico Assistente ou comprovada através de receita válida;
- i) Prescrição Médica da Dieta, caso seja necessário;
- j) Declaração actualizada do Boletim de Vacinas;
- k) Exames e análises realizadas nos últimos 6 meses;
- l) Comprovativos dos Rendimentos:
- Declarações de Pensões actualizadas, do Centro Nacional de Pensões e da Caixa Geral de Aposentações, ou na ausência das mesmas, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - Declaração de Pensão do Estrangeiro;
 - Declaração de IRS e Nota de Liquidação, ou em alternativa, certidão de dispensa de apresentação de declaração de rendimentos das Finanças;
- k) Comprovativos de Despesas Fixas:
- Comprovativo de despesas de saúde (doença crónica);
 - Recibos dos comprovativos de despesas de medicação crónica dos últimos 3 meses;

Descendentes/ Herdeiros/ Representante Legal/ Significativos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão;
- b) Cartão de Contribuinte;
- c) Morada;
- d) Profissão;
- e) Declaração de IRS e Nota de Liquidação, ou em alternativa certidão de dispensa de apresentação de declaração de rendimentos das Finanças;

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do Processo de Candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta. Porém, sem a entrega dos documentos referidos nas alíneas d) a h), do número 4, nenhum Candidato poderá ser admitido, por falta de conhecimento dos cuidados de saúde necessários.

6. A dispensa da apresentação do Processo de Candidatura pode ocorrer quando não existam Pessoas inscritas na Lista de Candidatos, interessados em ocupar a vaga disponível no imediato, porém, é sempre obrigatório o envio prévio dos documentos de identificação, dos elementos comprovativos do estado de saúde e dos comprovativos da situação económica do Candidato e dos Descendentes.

NORMA 12.^a**CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1. São critérios de prioridade na admissão dos Utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida – 15%;
- b) Grau de Dependência (Física ou Mental / Demência) – 15%;
- c) Isolamento Social / Ausência de Apoio Familiar – 15%;
- d) Emergência Social / Situação de Risco / Alta Hospitalar – 15%;
- e) Ser natural ou residente na Freguesia de Vila Nova da Baronia – 10%
- f) Reagrupamento Familiar / relação de parentesco com Utente Institucionalizado – 10%;

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

- g) Ter mais de 85 anos – 5%
 - h) Relação de Vizinhaça / Amizade com Utente Institucionalizado – 5%
 - i) Descanso do Cuidador – 5%;
 - j) Utente de outra Resposta Social da Instituição – 5%;
2. Em caso de empate na pontuação dos critérios de prioridade na admissão, deve ser considerada a antiguidade da data da formalização da candidatura.
3. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do/a candidato/a.
4. Ao Centro Social reserva-se o direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de Utentes e Trabalhadores;
 - b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
 - c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/actividades em qualquer resposta social do Centro Social.
5. Na aplicação destes critérios deve entender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos no Regulamento, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

NORMA 13.^a**BASE DE DADOS DE CANDIDATURAS / LISTA DE CANDIDATOS**

1. Os/as candidatos/as que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Base de Dados e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao/à candidato/a ou seu Responsável, através de correio eletrónico, após confirmação da recepção dos documentos.
2. Quando surge uma vaga, a Direção Técnica analisa a mesma e identifica o candidato mais adequado, tendo em consideração as seguintes condicionantes:
 - a. pontuação do candidato: dá-se prioridade aos candidatos com maior pontuação;
 - b. sustentabilidade: procurar-se-á dar resposta prioritária a pessoas economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromisso e Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social;
 - c. características da vaga disponível: o/a candidato/a deverá ser selecionado de acordo com o género.
3. Serão retirados/as da Base de Dados os/as candidatos/as que desistam da candidatura, ou venham a falecer.
4. A Base de Dados será atualizada sempre que haja nova candidatura ou libertação de vaga.
5. A Base de Dados será também atualizada anualmente, através de chamada telefónica ou por e-mail, caso a candidatura já tenha mais de 12 meses.
6. A gestão da Base de Dados de Candidatos é da responsabilidade da Direcção Técnica.

NORMA 14.^a**ADMISSÃO**

1. Na existência de vaga para admissão, o/a candidato/a é contactado a fim de se proceder à marcação de um novo atendimento, com o objectivo de atualizar eventuais dados, assim como a validação da sua situação biopsicossocial.
2. Após completar o Processo de Candidatura, o mesmo é analisado pela Direcção Técnica desta ERPI, a quem

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

competente elaborar a proposta de admissão, quando tal se justifique. A proposta acima referida é baseada no Parecer Técnico que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

3. A Direcção da Instituição é competente para decidir o Processo de Admissão;

4. Da decisão será dado conhecimento ao Utente ou ao seu Familiar /Representante Legal, no dia útil seguinte, por via telefónica, sendo posteriormente enviado um e-mail com a carta de admissão em anexo, com a confirmação do dia e hora do Acolhimento;

4. Após decisão da admissão do Candidato, proceder-se-á à abertura de um Processo Individual do Utente, que se pretende que seja dinâmico e que terá por objectivo, 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 efectuada sempre a título provisório com Parecer da Direcção Técnica e mediante autorização da Direcção da Instituição, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. A falta de veracidade ou omissão nas informações prestadas poderá originar a não admissão do/a candidato/a no equipamento ou a respetiva exclusão.

7. No acto de admissão é:

a) Devido o pagamento da primeira mensalidade, a partir do dia em que a vaga ficou reservada;

b) Assinado o Contrato de Prestação de serviços e o Termo de Responsabilidade;

c) Assinada a Declaração de Livre Escolha da Farmácia / Termo de Responsabilidade por falha na reposição;

d) Assinada pelo/a Utente e/ou Responsável, declaração de autorização de cedência ou não dos Direitos de Imagem, pela Instituição;

e) Entregue cópia do Regulamento Interno e assinado o comprovativo de entrega ou, sempre que possível, o Regulamento será enviado previamente por e-mail;

g) Elaborada a Lista de Bens e Pertences do/a Utente, e feita a arrumação dos pertences no quarto do Utente pela operadora da Lavandaria e Encarregada;

h) Preparada a Caixa dispensadora de medicação descartável, até Domingo da semana corrente;

i) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do/a Utente.

NORMA 15.^a**ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

1. O Acolhimento dos novos Utentes rege-se pelas seguintes regras:

a) Deve ocorrer, idealmente, de 2^a-F a 5^a-Feira, entre as 11h e as 13h, em dia a combinar previamente com a Direcção Técnica, Equipa de Saúde, Encarregada Geral, Responsável de Turno e com a operadora da Lavandaria;

b) No caso de admissão do Utente, a este e/ou ao seu Familiar /Representante Legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento geral da ERPI, nomeadamente as que constam deste Regulamento Interno de Funcionamento, do Manual de Acolhimento do Utente, e no Contrato de Prestação de Serviços, Actividades e Cuidados;

c) Aquando da admissão é definido o Programa de Acolhimento Inicial - PAI, que é monitorizado continuamente e avaliado no final do primeiro mês.

2. A implementação do PAI:

a) Entregar todos pertences na Lavandaria, a fim de serem identificados e registados pela Equipa da Lavandaria, no Registo de Bens e Pertences, com o número de Utente que estiver disponível, entre 1 e 50. A actualização deste registo é da responsabilidade da mesma equipa, bem como a identificação de necessidades (como substituição de

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

peças de roupa, reparação na costureira ou por ser desadequado para o estado de dependência ou por não estar em boas condições de utilização), cuja responsabilidade de resolução é da Família.

b) No Acolhimento, cabe à Equipa de Saúde receber o Relatório Médico com os antecedentes pessoais e familiares, Guia de Tratamento actualizada, receitas e/ou medicação previamente adquirida, informação de datas de consultas externas ou de exames auxiliares de diagnóstico, bem como quaisquer outras informações relevantes, que estejam relacionadas com a saúde do Utente, nomeadamente, alergias a medicamentos ou a alimentos;

c) Reiterar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;

d) Definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados, nomeadamente, visitar o quarto, sala de estar e localização da mesa no Refeitório, Sala de Fisioterapia, Consultório Médico e todos os espaços da ERPI, incluindo os espaços de trabalho que não lhe estejam especificamente destinados (Cozinha, Copa, Lavandaria e Armazém);

e) Apresentar a Equipa de Cuidadoras, que mais articule com o Utente e serviços;

f) Apresentar o Utente recém-chegado aos outros Residentes;

g) Definir os serviços a prestar ao Utente, após avaliação das suas necessidades;

h) Conhecer o Plano de Actividades de Animação Geriátrica da ERPI;

i) Informar sobre os instrumentos de participação dos Utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões, elogios e reclamações;

j) Divulgar os mecanismos de participação dos Familiares, contidos no Contrato de Prestação de Serviços, Actividades e Cuidados, no Termo de Responsabilidade sob Compromisso de Honra e no Manual de Acolhimento do Utente, nomeadamente, no que respeita à responsabilidade de acompanhar o Utente a Unidades de Saúde;

3. O período de adaptação do Utente não deve exceder os 3 meses.

4. Findo o período de adaptação e caso o Utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, 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 ao Centro Social, quer ao Utente, de rescindir o contrato, desde que cumprido o aviso prévio de 15 dias.

5. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o Utente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

NORMA 16.^a**PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do Processo Individual do Utente constam:

1.1. Processo Social:

(Gerido por: Direcção Técnica)

- a)** Pedido de Admissão, com a Identificação do Residente; Data de Admissão; Identificação e contactos do Familiar de Contacto ou Representante Legal; naturalidade, profissão que exercia, morada,
- b)** Avaliação Social da Pessoa, da qual consta a identificação da Situação Social, Familiar, e do contexto habitacional, económico e de saúde e história de vida;
- c)** Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
- d)** Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços, Actividades e Cuidados abrangido pelo Acordo ou Extra-Acordo, outorgado pelas partes interessadas, onde constam quais os serviços contratualizados e a prestar pela

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

Instituição, com referência à comparticipação mensal. Sujeito a actualizações do rendimento *per capita* ou dos montantes definidos pela Direcção no momento da renovação anual;

- e) Exemplar da Adenda ao Contrato;
- f) Registo de Ocorrências e de diligências e dos períodos de ausências da ERPI;
- g) PIC – Plano Individual de Cuidados;
- h) RIC - Registo Individual de Cuidados;
- i) PAI – Programa de Acolhimento Inicial e FAD - Ficha de Avaliação Diagnóstica Multidimensional, elaborada pela Equipa Técnica;
- j) Declaração dos Direitos de Imagem, assim como outras autorizações que se julguem necessárias;
- k) Registo de Bens e Pertences;
- l) Escalas de Avaliação – Exp.: Índice de Katz, Barthel, ou outra mais adequada;
- m) Quaisquer outros Documentos referentes ao Utente;
- n) Termo de Suspensão ou Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, Actividades e Cuidados com indicação da data e do motivo da cessação, ou e-mail do Responsável, que reporte a situação por escrito;

1.2. Processo Administrativo:

(Gerido por: Serviços Administrativos)

- a) Ficha de Identificação do Utente, após registo no Programa de Contabilidade;
- b) Identificação e contacto telefónico e de e-mail, do Descendente/Herdeiro que efectua o pagamento;
- c) Anexo ao Contrato, com a actualização da Comparticipação Familiar Mensal;
- d) Comprovativo dos rendimentos, despesas fixas, declaração e nota de Liquidação de IRS do Utente e seus Descendentes/Herdeiros;
- e) Registo de Pertences guardados no Cofre (objectos de valor, entrada e saída de qualquer quantia de dinheiro no cofre);
- f) Cópia autorizada do Cartão de Cidadão para uso interno ou cópia de outros Documentos de Identificação;

1.3. Processo clínico:

(Gerido por: Equipa de Saúde - Médico de Clínica Geral, Enfermeiros e Ajudante)

- a) Ficha de Identificação com dados do Utente, Identificação do Médico Assistente, Identificação do Médico de Família e contacto da Instituição e do Familiar /Herdeiro de Contacto; (Integra o Processo para a Urgência / Ficha de Acompanhamento do Programa *My Senior*);
- b) Antecedentes Clínicos e Familiares e situação de saúde actual;
- c) Guia de Tratamento actualizada;
- d) Registo das Consultas Internas;
- e) Ficha de Acompanhamento ao Exterior, em que o Familiar regista as alterações ou recomendações do Médico;
- f) Registo dos Sinais Vitais;
- g) Controlo de Glicémia;
- h) Declaração de Livre Escolha da Farmácia e qual a modalidade de opção da forma de aquisição da medicação;
- i) Arquivo dos Relatórios dos Exames Complementares de Diagnóstico.

1.4. Processo para Saídas ao exterior, que deve acompanhar o Utente, nomeadamente às Unidades de Saúde:

- a) Ficha de Acompanhamento do Programa Informático;
- b) Antecedentes Clínicos e Familiares e situação actual de saúde;

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

- c) Guia de Tratamento actualizada;
- d) Ficha de Acompanhamento ao Exterior, para a Família registar as alterações e recomendações do Médico.

2. As várias partes integrantes do Processo Individual do Utente, são arquivadas em local próprio, junto de cada serviço gestor de processo e de fácil acesso à Direcção Técnica, sendo a informação necessária partilhada com outros Técnicos ou colegas implicados na prestação de cuidados ou serviços, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. O Processo Individual deve estar permanentemente actualizado, e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

4. No âmbito da prestação de serviços, os dados pessoais do Utente poderão ser partilhados com outras entidades no âmbito do cumprimento de obrigações legais, nomeadamente, Associação Humanitária dos Bombeiros, Farmácias e Unidades de Saúde.

5. O processo Individual do Utente é tendencialmente virtual, sendo que os documentos físicos existentes são arquivados em local próprio e de fácil acesso à Direcção Técnica, podendo a informação necessária ser partilhada com outros técnicos ou colegas implicados na prestação de serviços, garantindo sempre a confidencialidade.

6. Dispomos de sistema informático para melhor dinamizarmos os registos de cuidados prestados aos Utentes e a informação entre os Cuidadores, permitindo mais facilmente o tratamento de dados.

CAPÍTULO III RELAÇÕES CONTRATUAIS

NORMA 17.^a

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ACTIVIDADES E CUIDADOS

1. Nos termos da legislação em vigor, é celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços, Actividades e Cuidados, entre o Utente e/ou seus Familiares, e quando exista, com o Representante Legal e o Centro Social, do qual constam os direitos e obrigações das partes, e a discriminação dos serviços, actividades e cuidados a prestar aos residentes que se encontram incluídos na mensalidade, devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades.

2. O mesmo vigora pelo período de um ano renovável automaticamente, cuja Minuta se encontra afixada à entrada da Instituição.

3. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes e seus Familiares e Responsáveis, devem manifestar integral adesão, sendo que o Regulamento Interno, deve ser entregue via e-mail, para poupança de recursos ambientais.

3. Todos os Utentes deverão assinar o contrato de prestação de serviços, sem prejuízo de o familiar responsável poder assinar conjuntamente.

3.1. O familiar e /ou representante legal só pode assinar pelo Utente quando exista sentença do Regime de Maior Acompanhado, no âmbito da legislação em vigor (**Lei nº 49/2018 de 14 de agosto**), permite a qualquer pessoa que, por razões de saúde, deficiência ou pelo seu comportamento se encontre impossibilitada de exercer pessoal, plena e conscientemente os seus direitos ou de cumprir os seus deveres, possa requerer junto do Tribunal as necessárias medidas de acompanhamento. Permite ainda que possa escolher por quem quer ser acompanhado (pessoa ou pessoas incumbidas de a ajudar ou representar na tomada de decisões de natureza pessoal ou patrimonial).

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

3.2. Sempre que o/a Utente esteja orientado mas que não consiga assinar o contrato, por quaisquer razões físicas, será o mesmo assinado pelo familiar ou responsável, como se este assinasse em seu nome próprio e escrever-se o termo de rogo.

4. Para além do Centro Social, enquanto primeiro outorgante, o contrato será assinado por tantos elementos familiares quantos os directamente envolvidos no processo.

5. Do contrato é entregue um exemplar a cada outorgante, sendo que o do primeiro outorgante é arquivado no respectivo processo individual social.

6. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, actualização da mensalidade ou de outros aspectos tidos como convenientes, será objecto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

NORMA 18ª**INCAPACIDADE DO RESIDENTE**

1. Quando um Utente estiver em situação de incapacidade, a Instituição poderá sensibilizar e informar a família ou pessoa de referência sobre o regime de maior acompanhado.

2. No caso de falta injustificada de iniciativa da família ou de pessoa de referência, a Instituição diligenciará pela aplicação do regime de maior acompanhado.

3. Se os Utentes não tiverem familiares próximos ou pessoas de referência, a Instituição diligenciará igualmente pela aplicação do regime de maior acompanhado.

4. A Instituição informará a família e pessoas de referências dos procedimentos sobre os meios de suprimento de consentimento, bem como, quando necessário, diligenciará igualmente pelos mencionados suprimentos.

NORMA 19.ª**COMUNICAÇÃO E ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão para um único Familiar reconhecido como o representante da Família, através da utilização de meios eletrónicos, designadamente através de e-mail para a morada electrónica, ou mensagens escritas, para os números de telemóvel indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura, ou clique em cima da mensagem no grupo dos Familiares, na aplicação *WhatsApp*, ou outras que venham a ser utilizadas.

2. O Centro Social, a fim de reduzir custos e colaborar com o meio ambiente procede ao envio dos recibos de participação via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação. A declaração Anual de Despesa também será enviada via e-mail, no mês de Fevereiro.

3. É da exclusiva responsabilidade do Utente e/ou Responsável a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

4. O representante legal ou familiar responsável pode solicitar entrevistas ou reuniões à Direcção Técnica sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

5. A verificação da quantidade e do estado das roupas do Utente no quarto, por parte do seu representante, carece sempre de marcação prévia, até às 16 horas, e do acompanhamento de uma Trabalhadora do Serviço da Lavandaria, destacada para o efeito pela Direcção Técnica.



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI

PR

CAPÍTULO IV COMPARTICIPAÇÕES

NORMA 20.^a

PRINCÍPIOS SUBJACENTES À COMPARTICIPAÇÃO

1. Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:

a) Princípio da universalidade – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;

b) Princípio da justiça social – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;

c) Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. O custo de funcionamento da ERPI é suportado, de forma interdependente, pelos Utentes e suas famílias, e pelo Estado.

NORMA 21.^a

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento, para vagas com acordo de cooperação, é determinada de forma proporcional per capita do Utente, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* do Utente de ERPI

RAF= Rendimentos do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do Agregado Familiar

3. Para a resposta ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior;

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza,

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

IR

as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a PSI - Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 80%);

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença 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;

g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do/a requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

h) 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/a 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%;

i) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;

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

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), 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 e da taxa social única;

b) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;

c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);

d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência

e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, o Centro Social convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos por parte do Utente e/ou seu Responsável.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI****NORMA 22.^a****COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL**

1. Para os Utentes admitidos no **Acordo de Cooperação da Segurança Social**, a comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar de acordo com o grau de dependência do utente, atestado no complemento por dependência da Segurança Social ou na ausência deste, avaliado com base na Tabela de Avaliação – Índice de Katz, atestado pela Equipa de Enfermagem, sendo:

- 85% para Utentes autónomos;
- 90% para Utentes dependentes.

2. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta Norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes, outros familiares ou herdeiros, proposta pela Instituição e acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo recibo, de forma individualizada, onde constará o nome, NIF, morada e o valor a pagar.

3. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes, outros familiares ou herdeiros, avaliada de acordo com a apresentação dos rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.

4. Para negociação do valor de comparticipação assumido pelos familiares será tido como referência o valor de referência que consta no Compromisso do biénio em vigor, + 15%, tendo em conta a inflação, de modo a garantir a sustentabilidade da resposta social.

5. Pela retribuição da Prestação de Serviços, Cuidados e Atividades na ERPI, aos Utentes admitidos no **Regime de Extra-Acordo** é devida a Comparticipação Familiar Mensal em vigor na Tabela de Preços, à qual também acrescem as seguintes Despesas Extras:

- a. O valor desta mensalidade, será actualizado anualmente, normalmente com efeitos retroactivos ao mês de Maio de cada ano civil, de acordo com os valores considerados necessários pela Direcção, sendo livre a fixação deste valor. Caso se verifique a necessidade de nova actualização do valor a cobrar, a informação será enviada por escrito;
- b. Para efeitos de apuramento dos rendimentos do Utente, é englobado o complemento por dependência de 1º grau da Segurança Social, assim como o equivalente reembolso do Apoio para Lares da ADSE, sendo ambos os apoios considerados para a mensalidade, de acordo com o regime de cada Utente.
- c. O Utente admitido em extra-acordo pode ser integrado nas vagas comparticipadas pelo Acordo de Cooperação da Segurança Social, conforme a disponibilidade de vagas internas e avaliação socioeconómica comparativamente com outros candidatos e seus Familiares. Sendo que a entrada no acordo pressupõe a assinatura de um novo contrato, com a actualização do cálculo da Comparticipação Familiar Mensal.
- d. Sempre que a taxa de esforço de um determinado Utente, que beneficie do acordo de cooperação, seja inferior a um Utente ou Família com dificuldades económicas, a Instituição pode decidir que passará novamente para o regime de Extra-Acordo, desde que mantenha o valor da mensalidade calculada com base na formula de cálculo do acordo de cooperação, permitindo deste modo que o Utente que sai do acordo não fique prejudicado com o seu reingresso no regime extra-acordo, e que o Utente com carência económica possa ser admitido na Resposta Social e consiga pagar as despesas relacionadas com a Comparticipação Familiar.

NORMA 23.^a**MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. O somatório de todas as comparticipações (utente, segurança social e familiar), num período de referência anual, para os Utentes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

TR

(estabelecido no Compromisso de Cooperação para o sector social e solidário), pelo número de Utentes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.

2. O Utente e/ou responsável tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respectiva comparticipação familiar.

3. Haverá lugar a uma redução de 10% no montante da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, por motivo de saúde, exceder os 15 dias consecutivos num determinado mês, devendo sempre informar por escrito a Direcção Técnica;

4. As comparticipações familiares são revistas anualmente, no mês de Maio, após entrega das Declarações Anuais de Pensão/ Rendimentos, IRS e respectiva Nota de Liquidação, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*, aumentos de pensões e complementos, nas opções de cuidados e serviços a prestar, ou no grau de dependência do Utente.

5. Caso o Utente e/ou Família/ Responsável/ Descendentes/ Herdeiros comprovem carência económica, o Utente poderá vir a ser integrado no Acordo de Cooperação da Segurança Social, conforme a disponibilidade de vagas e a avaliação socioeconómica das Famílias dos Candidatos.

6. A entrada no Acordo de Cooperação da Segurança Social pressupõe sempre a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, Actividades e Cuidados de ERPI, contendo a discriminação do cálculo da Comparticipação Familiar Mensal, calculado de acordo com o Art.º 19 e anexo da Portaria 218/D de 2019: *“À comparticipação familiar apurada (...) pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.”*

7. A falta de entrega dos documentos comprovativos dos Rendimentos e Despesas, no início de cada ano, determina a fixação da Comparticipação Familiar Máxima, que prevê atingir o valor de referência, descrita no compromisso do Biénio, em vigor.

NORMA 24.^a**PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efectuado entre o dia 10 e o dia 20 do mês a que respeita, por transferência bancária ou por débito directo, através do IBAN PT050 **0045 6032 401223 99810 39**, da Caixa de Crédito Agrícola.

2. O pagamento das mensalidades inicia no dia da reserva e/ou da admissão, e termina ao fim dos 15 dias consecutivos de aviso prévio da rescisão do contrato ou no dia da saída por caducidade por morte;

3. Até ao dia 9 de cada mês, os serviços administrativos enviam as facturas que estão a pagamento, em formato digital, por e-mail, ou em alternativa por aplicação do telemóvel.

4. O Utente deve proceder à alteração da morada fiscal no Cartão de Cidadão e do modo de pagamento das pensões para vale postal, para a Instituição.

5. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 60 dias, será motivo para exclusão da resposta social, após ser realizada uma análise individual do caso.

6. Os Utentes e/ou Familiares que de livre vontade se proponham ser sócios da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Alvito, e que mantenham actualizado o pagamento da quota anual, beneficiam de um desconto directo em cada deslocação, definido pela referida Associação. O pagamento da despesa com o serviço ambulatorio é feito pelo Familiar ou Representante directamente à Associação de Bombeiros, logo após a recepção da factura emitida pela entidade prestadora do serviço.

7. Os Utentes e/ou Familiares que autorizem a aquisição da Medicação pela Equipa de Saúde devem proceder ao

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

pagamento da factura enviada pela Farmácia.

8. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.

9. O pagamento das despesas extras e de outros serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado à parte, no mês imediatamente a seguir ao seu consumo, se as houver, contra-recibo em formato digital, nomeadamente:

- a) Medicação adiantada pela Instituição;
- b) Caixa de Medicação descartável para uso semanal, que por ser selada garante a conservação da substância activa do medicamento e assim permite o adiantamento da preparação das caixas até, pelo menos, duas semanas;
- c) Fraldas, cuecas-fralda, adiantados exclusivamente pela Instituição, de acordo com a Norma 52ª;
- d) Pensos de incontinência, em caso de inexistência total de família;
- e) Resguardos descartáveis;
- f) Equipamentos de protecção pessoal descartável;
- g) Despesas com material de enfermagem;
- h) Suplementos alimentares;
- i) Espessante;
- j) Despesas com cuidados e tratamentos de saúde em Unidades de Saúde;
- k) Pagamento de taxas moderadoras do serviço de urgência, consultas do SNS, consultas de especialidade, exames e análises complementares de diagnóstico, e quaisquer outros exames particulares;
- l) Levantamento de medicamentos no SNS, por inexistência total de família;
- m) Serviço ambulatorio referente ao transporte para a Junta Médica da Segurança Social a fim de requerer o complemento por dependência ou a sua revisão do 2º para o 1º grau, sempre que o Médico do Serviço de Verificação de Incapacidade da Segurança não justifique a necessidade imperiosa do transporte de ambulância;
- n) Acompanhamento a consultas ou exames, por inexistência total de família;
- o) Serviço de Táxi;
- p) Registo de cuidados pessoais no sistema informático;
- q) Prestação de serviços de cabeleireiro, esteticista, manicure ou de podologia;
- r) Alimentação alternativa às ementas, por opção pessoal;
- s) Ajudas Técnicas: cadeiras de rodas, andarilhos, meios auxiliares de marcha, próteses dentárias, próteses oculares, redutores de sanita, etc.
- t) Actividades externas de animação;
- u) Roupas confortáveis de vestir de Verão e de Inverno, calçado, e enxoval, que deve ser repostado sempre que se sinalize a necessidade, junto do Utente ou do seu Familiar Responsável;
- v) Bens de uso pessoal;
- w) Despesas com deslocação de Médico para efeitos de emissão de Certidão de Óbito, caso ocorra na Instituição.

10. Ao Utente, bem como ao seu Descendente / Herdeiro / Representante Legal ou Significativo, reserva-se o dever de assegurar, até ao dia 20 de cada mês, o pagamento mensal do montante referente à Comparticipação Familiar estabelecida, bem como o pagamento das despesas extras.

11. O atraso no pagamento, desde que imputável culposamente ao Utente e ou seu Representante, implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10% do montante global do valor da dívida, a faturar no mês seguinte, sem prejuízo de quaisquer outras sanções fixadas no presente Regulamento Interno e/ou Contrato.

12. O Calculo da Comparticipação dos Familiares/ Descendentes é estabelecida e acordada entre os Outorgantes antes do envio por e-mail, da Carta de Admissão, do qual será emitido recibo de quitação à parte.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

TR

**CAPÍTULO V
REGRAS DE FUNCIONAMENTO**NORMA 25.^a**HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. A Estrutura Residencial funciona todos os dias do ano, 24 horas por dia;
2. O Horário de funcionamento dos Serviços de Apoio, das Rotinas dos Utentes e das Visitas está afixado à entrada da Instituição e consta do Manual de Acolhimento do Utente, e quando há alterações informam-se directamente os Utentes e os Responsáveis.

NORMA 26.^a**AUSÊNCIAS DA INSTITUIÇÃO**

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal de cuidados) devem ser comunicadas à Instituição:
 - a) Com antecedência de 2 dias, quando previsível;
 - b) No imediato, em todas as outras situações imprevistas.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respectiva institucionalização.
3. Consideram-se ausências devidamente justificadas, o internamento hospitalar e as férias, mantendo-se o dever de pagamento da Participação Familiar.

NORMA 27.^a**SAÍDAS INFORMADAS**

As saídas são livres devendo respeitar-se o seguinte:

- a) Os Utentes invisuais e aqueles cuja saída, por qualquer limitação física ou mental, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou responsável que assuma por escrito a responsabilidade do acompanhamento até ao seu regresso à ERPI;
- b) Os familiares ou responsáveis pelo Utente deverão providenciar a instrução do Processo do Regime do Maior Acompanhado, sempre que considerem que o Utente não reúne condições para sair livremente da ERPI, sem o qual o Utente não pode ser impedido de o fazer;
- c) Os Utentes são dispensados, sempre que o desejem, de alguma refeição, mediante informação à Responsável de Turno;
- d) Se as ausências temporárias da Instituição coincidirem com o horário das refeições, a Responsável de Turno deve solicitar à Cozinheira, a reserva da refeição a servir, excepcionalmente, em horário diferenciado, de forma a não prejudicar o Utente;
- f) Os Utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico ou da Equipa de Enfermagem.

NORMA 28.^a**FUGA/ SAÍDA NÃO INFORMADA/ CONSENTIDA**

- a) A fuga para o exterior de Utentes portadores de demência determina que a Cuidadora que detecte a ausência do Utente dê o alerta às demais Trabalhadoras de Serviço e informe no Grupo digital de Trabalhadoras, no *Whatsapp* (ou outra aplicação que venha a ser utilizada), para que as Trabalhadoras residentes em Vila Nova da Baronia verifiquem a presença na sua zona residencial:



R

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI

4. A Trabalhadora escalada para o Apoio ao Idoso deve procurar imediatamente o Utente dentro das Instalações;
 5. A Responsável de Turno, deve dirigir-se às saídas para o exterior, para procurar na zona circundante da Instituição;
 6. À Trabalhadora com carta de condução compete deslocar-se na carrinha da Instituição, inicialmente na estrada rural de terra batida, na rua da entrada principal da Instituição até à Estação e posteriormente nas restantes ruas da freguesia;
 7. A Direcção Técnica, ou quem a substitua, deve pedir imediatamente reforços à GNR de Alvito e contactar o Familiar responsável e também pedir ajuda à Junta de Freguesia, para envolver mais rapidamente a comunidade nas buscas.
- b) A saída sem aviso prévio de Utentes orientados no espaço determina que a Cuidadora que detecte a ausência do Utente à hora da refeição dê o alerta às demais Trabalhadoras de Serviço, assim como no Grupo digital de Trabalhadoras, no *WhatsApp* (ou outra aplicação que venha a ser utilizada), para que as Trabalhadoras residentes em Vila Nova da Baronia verifiquem a presença na sua zona residencial:
1. A Responsável de Turno deve telefonar para o telemóvel do Utente, no caso de usar, e dirigir-se às saídas para o exterior para procurar na zona circundante da Instituição;
 2. Às Trabalhadoras com carta de condução compete deslocar-se nas carrinhas da Instituição, e procurar nos locais habituais;
 3. A Direcção Técnica, ou quem a substitua, deve contactar o Familiar responsável a questionar se conhece o paradeiro do Utente que não regressou à Instituição à hora habitual nem deu qualquer informação, caso a resposta do Familiar seja negativa a Instituição deve pedir imediatamente reforços à GNR de Alvito, assim como à Junta de Freguesia, para envolver mais rapidamente a comunidade nas buscas.

NORMA 29.^a**VISITAS**

Os Familiares e Amigos comprometem-se a cumprir os horários e local estipulados para a visita, assim como as seguintes regras internas, igualmente aplicáveis no interior e exterior das instalações da Instituição:

1. Para a marcação de visita os Familiares e Amigos devem telefonar previamente para a Instituição, em dia útil, de 2ªF a 6ªF, entre as 10h e as 12h e entre as 14h e as 18h, através do 284 475 115 ou do 968 231 422, e solicitar a confirmação da disponibilidade do dia e hora, de 2ªF a Domingo, em que pretende fazer a visita, de acordo com os horários disponíveis: 11h05/11h55, 15h05/15h55, 16h05/16h55, 17h05/17h55, ou, excepcionalmente, das 10h30/11h, 14h30/15h ou 18h/18h30, ficando o pré-agendamento registado em impresso próprio, para que não existam sobreposições de visitas;
2. Fora destes horários poderão os Familiares/ Visitantes solicitar autorização prévia à Diretora Técnica, para realizar visita das 10h/10h30 ou 19h30/20h, de 2ª a 6ªF, para Utentes que se desloquem sozinhos até à sala de visitas;
3. As Visitas ao fim de semanas têm a duração de 55 minutos, a menos que o horário seguinte esteja disponível;
4. De 2ªF a 6ªF, podem ser agendados dois tempos de visita no mesmo dia;
5. Atendendo ao agravamento da situação clínica dos Utentes e sempre que a equipa técnica considere relevante, serão solicitadas à família visitas excepcionais;
6. Não é possível agendar visitas em simultâneo, em locais diferentes, porque a par da realização de visitas, as Cuidadoras de serviço têm que garantir a realização das rotinas aos demais Utentes, na maioria grandes dependentes, e conseguir responder aos imprevistos frequentes que acontecem, no dia a dia da Instituição;
7. Ao fim de semana, só é possível marcar 1 tempo de visita por Utente. A haver mais familiares interessados em

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

TR

efectuar visita ao fim de semana ao mesmo Utente, ou seja, ao Sábado ou ao Domingo, estes devem chegar a acordo para fazer a visita em simultâneo, ou para dividir o tempo da visita em dois momentos;

8. A Instituição garante visitas privadas;
9. As visitas deverão realizar-se na Sala de Visitas ou no Toldo das Visitas, espaços destinados para o efeito;
10. O Jardim da Entrada é de utilização restrita a Utentes e Trabalhadores;
11. Cada Utente pode receber até 5 familiares ou amigos, na Sala de Visitas, destinada para o efeito;
12. Caso a temperatura mínima ronde os 25°C ou a temperatura máxima ronde os 30°C, e o Utente e/ou Familiar pretendam realizar passeio ao ar livre, devem fazê-lo fora das Instalações do Centro Social, ou em alternativa, as Visitas podem decorrer no "Toldo das Visitas".
13. Excepcionalmente, em caso de doença, as visitas poderão decorrer no quarto do Residente, sem prejuízo dos direitos dos outros Utentes com quem este partilha o quarto. A existir outro Utente no quarto, a privacidade será acautelada com a colocação do biombo móvel;
14. Caso a visita no quarto seja autorizada pela Direcção Técnica, não são permitidos mais do que 2 ou 3 visitantes ao mesmo tempo, conforme dimensão do quarto e se o quarto tem mais Utentes acamados. Se o número de visitantes for superior ao autorizado devem revezar-se com outros visitantes que devem aguardar a sua vez, na sala de visitas, conforme indicação da Cuidadora. A Família ou os Amigos devem retirar-se do quarto durante o decurso de qualquer tipo de cuidado de saúde, higiene pessoal, alimentação ou limpeza do espaço;
15. Durante as visitas nos quartos não é permitido verificar roupeiros ou mesas de cabeceira, sem a autorização prévia da Direcção Técnica, que tem o dever de determinar para o efeito a presença de um elemento da Lavandaria;
16. No dia e hora marcada, à chegada à entrada principal, as Visitas devem tocar à campainha que se encontra à entrada e aguardar que a Cuidadora faça o encaminhamento para o corredor que dá acesso à Sala das Visitas, e de seguida procede-se à transferência do Utente da Sala de Estar ou do Quarto para Sala de Visitas;
17. Se o Utente precisar do apoio de uma Cuidadora, a Visita deve tocar a campainha, que se encontra junto à janela da Sala de Visitas ou deve tocar a campainha do quarto, que se encontra junto à cama;
18. À entrada, as Visitas têm a obrigação de informar a Trabalhadora dos seus nomes e grau de parentesco, para que conste no registo de visitas da aplicação informática;
19. Não é permitida a circulação pelo interior e exterior da Instituição, de pessoas estranhas ao serviço, sem autorização prévia da Direcção Técnica, ou sem ser acompanhado pela Responsável de Turno;
20. Os Utentes não podem ter à sua guarda medicamentos, pelo que não é permitido às visitas, familiares ou representante legal do Utente facultarem directamente qualquer tipo de medicamentos aos Utentes;
21. As visitas, os familiares ou representante legal do Utente estão impossibilitados de administrar qualquer tipo de medicação, sem pedirem autorização prévia à equipa de saúde;
22. No fim da visita, os Familiares/ Visitantes devem permanecer na Sala de Visitas, tocar à campainha, que se encontra junto à janela, e aguardar até que a Cuidadora se dirija à sala de visitas para transferir o Utente para a Sala ou Quarto;
23. Os Trabalhadores da Instituição também devem agendar visita aos seus Familiares e Amigos fora da hora de serviço;
24. Apesar de não estar proibida a oferta de bens alimentares, é proibido entregar alimentos directamente aos Utentes, sem as suas características serem analisadas pela Equipa Técnica ou Responsável de Turno, para verificar se podem ser consumidos, de acordo com os problemas de saúde que cada Utente tem associado;
25. As Visitas que pretendam oferecer ao Utente seu familiar algum tipo de alimento ou bebida sem álcool, antes da presença do Utente devem dar conhecimento da sua intenção. Apenas são permitidas ofertas de alimentos ou bebidas sem álcool para consumo imediato, pois não é permitido guardar qualquer tipo de alimentos no Quarto, nem

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

partilhar com os demais Utentes sem que estejam garantidas as devidas precauções (certificado de HACCP e Ficha Técnica);

26. Os Utentes ou os seus Familiares e Amigos não estão autorizados a oferecer alimentos directamente a outros Utentes, pois para além das precauções referidas no ponto anterior, existe o risco acrescido de colocarem em perigo Utentes que se possam engasgar devido a disfagia, frequentes nos idosos, que tenham dificuldade em controlar o valor da glicémia, ou simplesmente, que não se lembram que são intolerantes a substâncias alergénicas ou que não podem ingerir alimentos em algum momento do dia, por indicação médica;

27. É recomendado que as ofertas alimentares sejam suficientes apenas para o momento da visita, como por exemplo, uma oferta simbólica que vá de encontro ao agrado do Utente: um alimento doce, salgado ou uma fruta;

28. As ofertas/doações de alimentos ou bebidas que cumpram as regras internas (exp. Frutas, Produtos embalados: Sumos, Chocolates, Rebuçados, Queijos, etc) devem ser em quantidade suficiente para todos os Utentes, e não apenas para alguns Utentes "escolhidos" por simpatia;

29. Aos Utentes reserva-se a possibilidade de convidar, com o aviso prévio de 24 horas, até 2 familiares ou amigos para almoçar, na Sala de Visitas, das 12h45 às 14h30, mediante o pagamento do respectivo custo da refeição;

30. É igualmente importante a entrega de roupas ou bens pessoais à Responsável de Turno, para que se consiga efectuar a devida marcação (quando necessário) e o imprescindível registo na aplicação informática;

31. Em caso de surto pandémico, escabiose, virose ou algo igualmente contagioso, as visitas serão suspensas ou reabertas mediante orientações da Equipa de Saúde, ou em larga escala pela Saúde Pública, sendo o Familiar Responsável informado. Por sua vez, o Familiar Responsável deverá informar os demais familiares e amigos mais próximos, de modo a evitarem deslocações desnecessárias;

32. Aquando da admissão e sempre que necessário, o Utente e/ ou Familiar Responsável deverão referenciar, por escrito, as visitas não autorizadas pelo Utente, caso existam, à Direcção Técnica;

33. Caso as visitas não autorizadas insistam violar a entrada, à Instituição reserva-se o dever de chamar a GNR;

34. Caso o desejem, os visitantes estão autorizados a participar e colaborar nas rotinas do Utente, apoiando-o a fazer higiene, refeições ou cuidados de imagem. O envolvimento dos familiares é bem-vindo, desde que garantida a privacidade e as rotinas pessoais dos Utentes com quem partilha o quarto.

35. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada é exigido às Visitas, a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo, quer no interior, quer no exterior das instalações;

36. As visitas que apresentem sintomas suscetíveis de infecção respiratória ou similares devem evitar a proximidade aos Utentes e respeitar o uso de máscara;

37. À chegada à Instituição, as Visitas devem depositar os cigarros no cinzeiro que se encontra junto ao portão principal;

38. São autorizadas as visitas de animais de estimação do Utente;

39. Não estão autorizados registos de imagem, vídeo ou áudio dos demais Utentes, Trabalhadores e Instalações;

40. Compete ao Familiar Responsável informar os demais elementos da Família e Amigos das regras das Visitas.

NORMA 30.^a**ANIVERSÁRIO**

1. O Centro Social incentiva a que a comemoração do aniversário do Utente seja realizada num estabelecimento comercial ou em casa dos familiares e/ou amigos ou, não sendo tal possível, ocorrerá na Instituição.

2. A Instituição assegura a confecção de um bolo para o aniversariante festejar com os demais Utentes, no dia do aniversário oficial, ou no dia seguinte, caso o Utente tenha saído com a Família ou Amigos.

3. No entanto, a Família poderá trazer o seu bolo de aniversário para confraternizar na hora da visita (até 5 Pessoas), e se sobrar bolo deve levar o restante para sua casa;

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

4. Caso a família o deseje, poderá trazer lanche próprio, e utilizar a mesa dobrável disponível na sala de visitas.

NORMA 31.^a**PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS DE PODER E MAUS-TRATOS**

1. O Centro Social tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de actuação, consoante a situação.
2. O Manual de Prevenção aplica-se a todos os Utentes, Familiares e Amigos, assim como aos Órgãos Sociais, Trabalhadores, Prestadores de Serviços, Parceiros, Estagiários e Voluntários.
3. Qualquer ocorrência que se enquadre numa situação de negligência, abusos e maus-tratos deve ser, de imediato, comunicada à Direcção Técnica através do Registo de Ocorrência. Depois de ouvidas as partes envolvidas e recolhidas as provas testemunhais, serão apensadas ao Relatório de Não Conformidades, para que a Direcção tome conhecimento e se tomem medidas correctivas, adequadas à gravidade da situação.
4. Os maus-tratos no Centro Social são inadmissíveis e intoleráveis, pois fragilizam quem os sofre, assim como afectam directamente a sua qualidade de vida.
5. A Instituição tudo fará para garantir os direitos dos ofendidos, não permitindo que os seus direitos de protecção sejam postos em causa após tomada de conhecimento da denúncia.
6. O Utente agressor pode ser convidado a sair da ERPI e o Trabalhador agressor pode ser alvo de despedimento por justa causa.

**CAPÍTULO VI
DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS****NORMA 32.^a****ALOJAMENTO**

1. O alojamento em ERPI está organizado de acordo com o grau de autonomia ou dependência do Utentes. Compete à equipa técnica definir qual o quarto mais adequado para cada Utente, podendo o mesmo ser alterado sempre que se verifique necessário ou mais adequado.
2. O alojamento é efetuado em quartos individuais, duplos ou triplos.
3. No caso de casais, sempre que se verificar o falecimento de um dos cônjuges, poderá proceder-se à alteração do quarto do outro elemento ou propor-se ao mesmo uma nova partilha de quarto.
4. Sempre que o Centro Social considere necessário e mediante avaliação técnica, os residentes podem ser transferidos de quarto. A alteração de quarto, deve implicar também a alteração de sala e lugar no refeitório, de modo a manter as bolhas de contactos mais frequentes entre Utentes, para ser mais fácil o controlo de infeções/ contágios.
5. O Horário do recolhimento assistido nos quartos deve ocorrer:
 - a) Entre as 14h e as 18h para os Utentes debilitados que fazem curto levante, que não tenham postura ou para Utentes que, excepcionalmente, solicitem deitar-se mais cedo devido a eventual indisposição;
 - b) Entre as 20h e as 22h deitam-se os restantes Utentes, após ida ao WC, para a realização da higiene íntima e oral.
 - c) A partir das 22h45, pós ceias e pausa da equipa, deitam-se os Utentes que gostem de se deitar mais tarde ou que tenham regressado à Instituição após as 22h.
6. Durante a noite (22h00 – 7h00), as luzes e os televisores devem estar desligados.
7. Os Utentes que pretendam continuar a ver televisão até às 24h, devem fazê-lo na sala de estar, desde que o som da televisão não interfira com o descanso dos Utentes que permaneçam nos quartos próximos da Sala de Estar.
8. Não é permitido fazer alterações aos quartos sem prévia autorização da Direcção Técnica,

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

9. Não é permitida a colocação de objectos pessoais nas paredes, nem a introdução de mobiliário ou aparelhos electrónicos na Instituição, nem acumular bens pessoais fora da mesa de cabeceira ou do roupeiro.

10. É proibida a utilização de velas, cobertores eléctricos ou outros objectos que possam causar risco de incêndio.

11. A cama e a arrumação do quarto pode ser feita pelo Utente, caso o deseje e possua capacidade para o fazer, porém a limpeza e supervisão será assegurada pela Trabalhadora Auxiliar.

NORMA 33.^a**NUTRIÇÃO E APOIO NA ALIMENTAÇÃO**

1. O Serviço de alimentação consiste no fornecimento e apoio das seguintes refeições, que são distribuídas nos seguintes horários das refeições:

- **Desjejum:** das 6h00 às 6h30 (no Quarto) – recomendado para Utentes Diabéticos;
- **Pequeno-Almoço:** entre as 8h30 e as 10h00 (no Quarto, Sala de Estar e no Refeitório);
- **Almoço:** das 12h00 às 13h00 (assistido nas Salas e nos Quartos);
das 12h30 às 13h30 (no Refeitório);
- **Lanche:** das 15h00 às 16h00 (nas Salas de Estar e assistido no Quarto)
- **Jantar:** das 18h00 às 19h00 (assistido nas Salas e nos Quartos);
das 18h45 às 19h30 (no Refeitório);
- **Ceia:** das 21h30 às 22h30 (nos Quartos e nas Salas).

2. As Ementas são elaboradas sob a supervisão de um especialista em Nutrição, respeitando a legislação em vigor.

3. Dispomos de cinco conjuntos de Ementas: Outono/ Inverno; Quaresma; Primavera/Verão; São Martinho e Natal e Ano Novo.

4. A ementa semanal é afixada em local visível, elaborada com o devido cuidado nutricional e consistência (líquida, pastosa, desfiado, partido, fraccionado) adaptada aos gostos e necessidades dos Utentes da resposta social.

5. As dietas, sempre que prescritas pelo Médico, são de cumprimento obrigatório e, em casos excepcionais, que impliquem a aquisição de produtos específicos, originam encargos adicionais a suportar pelo Utente.

6. É permitido o consumo de comidas alternativas desde que o Utente ou o seu Familiar /Herdeiro informe por escrito, através de Ficha Técnica, do modo de preparação e confecção dos alimentos.

7. A ERPI poderá confeccionar produtos de alimentação alternativa (ex. vegetariana) a pedido do Utente, desde que o Utente ou a Família forneça atempadamente os géneros ao Armazém.

8. Por norma as refeições principais e o pequeno almoço são servidos no Refeitório, excepto para os residentes acamados ou com grande dependência ou outras limitações, ou com vômitos persistentes, que tomam a refeição assistida na Sala de Estar e/ou no Quarto.

9. Quando não se verifica nenhuma das condições do número anterior, só em casos especiais e justificados, a Direcção Técnica poderá autorizar que as refeições sejam servidas nos quartos.

10. É proibido guardar qualquer tipo de alimentos nos quartos, pois são susceptíveis de se deteriorarem e/ou provocarem maus odores, migalhas e atraírem pragas de insectos.

11. É proibido trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para consumo próprio ou de outros Utentes e/ou Trabalhadores.

12. O Utente com restrições alimentares, não deverá adquirir, aceitar ou consumir alimentos oferecidos por outros Utentes ou Familiares, sem conhecimento da equipa de saúde.

13. A Instituição não se responsabiliza por eventuais consequências provocadas pelo consumo de produtos alimentares trazidos do exterior ou consumidos no exterior.

14. A distribuição da Alimentação a Pessoas portadoras de Diabetes é prioritária, e requer um maior controlo.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

15. Se um Utente pretender não comparecer a qualquer refeição, deve avisar a Responsável de Turno com 2 dias de antecedência relativamente à refeição a que respeita, para que a RT possa informar a equipa de nutrição.

16. O **Plano de Hidratação** é cumprido durante as refeições principais e intermédias, descritas acima no nº 1, e reforçado às 11h e às 14h, com a oferta de Água engarrafada ou Chá e às 17h também com a oferta de uma Gelatina.

NORMA 34.^a**CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E CONFORTO**

1. O serviço de Higiene Pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, sendo obrigatoriamente prestado diariamente, e sempre que necessário, havendo lugar no mínimo à planificação semanal de dois banhos totais assistidos.

2. Os produtos básicos de higiene corporal, capilar e oral, necessários à Higiene Pessoal estão incluídos na mensalidade, à excepção dos produtos de tratamento ou de beleza que não seja de uso corrente na ERPI, que devem ser adquiridos no exterior pelo Utente ou pela Família.

3. O Utente realiza a sua higiene pessoal, no período da manhã, na casa de banho, preferencialmente com supervisão das Cuidadoras. No caso de Utentes dependentes ou acamados a higiene pessoal total ou parcial será realizada na sala do banho assistido com recurso à maca duche ou no leito, conforme PIC – Plano Individual de Cuidados.

4. São prestados cuidados de imagem que não requeiram formação especializada, uma vez que o serviço de cabeleireiro / esteticista é disponibilizado por prestadores externos autorizados pela Instituição.

5. Os Utentes com problemas de incontinência serão incentivados a cuidados de higiene regular, com recurso a toalhetas descartáveis, ou duche não planeado, em situações mais complexas;

NORMA 35.^a**TRATAMENTO DA ROUPA DE USO PESSOAL DO UTENTE**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e de casa de banho, exclusivas do Utente.

2. O tratamento das roupas do Utente é assegurado, diariamente, na Lavandaria da Instituição;

3. Toda a roupa será marcada pela equipa da Lavandaria, com o número de Utente mais baixo que estiver disponível.

4. As roupas e pertences trazidos pelo Utente deverão ser marcadas na admissão e sempre que os Utentes ou seus Familiares entregarem novos artigos para integrar a Lista de Bens e Pertences, e não directamente ao Utente.

3. As peças de roupa devolvidas ou descartadas também são objecto de actualização no Inventário, com registo por escrito do respectivo motivo.

4. Independentemente da ordem de motivo, se alguma peça de roupa se estragar, será dado conhecimento ao Utente ou seu Representante Legal, e será retirada do Inventário.

5. O tratamento de roupa que exija técnicas especiais de limpeza deverá ser assegurado pelo Utente ou seu pelo Responsável externamente.

6. O Centro Social não se responsabiliza por quaisquer danos ou perdas que possam ocorrer, nomeadamente pela perda da etiqueta com a numeração da roupa, assim como não executa arranjos de costura nas roupas dos Utentes;

7. Na admissão, o Utente deve fazer-se acompanhar de 4 mudas de roupa completa de vestir e de dormir, para a estação do ano em curso, e na mudança de estação deve trazer a restante roupa adequada à nova estação do ano, conforme Lista de Roupas que consta no Manual de Acolhimento do Utente.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI****NORMA 36.^a****HIGIENE DOS ESPAÇOS**

1. A higienização dos espaços é realizada diariamente, segundo o estipulado no Plano de Higienização, com reforços, em épocas festivas e no período de Verão.
2. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada é exigido a todos os Utentes, Visitas e Trabalhadores, a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo, quer no interior, quer no exterior.
3. Durante a limpeza diária, os Utentes devem retirar-se do espaço a ser higienizado, com excepção dos Utentes que se encontrem acamados.
4. Durante as limpezas a fundo ou pintura do quarto, os Utentes acamados devem ser transferidos de quarto, especialmente se não tolerarem a postura de sentado em sofás.

NORMA 37.^a**ACTIVIDADES DE ANIMAÇÃO GERIÁTRICA, LÚDICO-RECREATIVA, MOTORA E OCUPACIONAL**

1. Aos Utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, ambientais, de motricidade, de estimulação sensorial e cognitiva, ocupacionais e de convívio e lazer, comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades, capacidades e interesses de cada um.
2. Estas actividades visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e cognitivas;
3. A ginástica geriátrica ocorre semanalmente e é da responsabilidade da Equipa Técnica;
4. Sempre que o Centro Social disponha de serviço de fisioterapia, ou reabilitação motora, os Utentes podem usufruir sem custos adicionais;
5. São desenvolvidas actividades de consciência corporal através da acção simultânea com o sentir, agir e pensar, contribuindo desta forma para uma maior autonomia, no relacionamento interpessoal, na integração familiar e na sociedade;
6. As actividades de Animação Geriátrica, promovidas pela ERPI, constam do PADP – Programa de Actividades de Desenvolvimento Pessoal, que integra o PAO - Programa de Acção & Orçamento;
7. O Utente participará nas actividades desde que manifeste vontade, que a sua condição de saúde física e mental o permita e/ou com parecer favorável Equipa de Saúde.

NORMA 38.^a**PARTICIPAÇÃO E DESLOCAÇÃO A ACTIVIDADES CULTURAIS E RECREATIVAS NO EXTERIOR**

1. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora, em estreita colaboração com a Equipa Técnica;
2. A participação em passeios é determinada pela equipa técnica, em função das características da saída, da autonomia para entrar e sair do meio de transporte e do estado de saúde do Utente, de forma a garantir a segurança, conforto e bem-estar de todos os participantes, demais Utentes e Trabalhadores.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação ou pagamento, devendo tal situação ser previamente comunicada aos Utentes e/ou Família, para que possa escolher participar ou não participar.
4. A autorização dos Familiares ou Responsáveis é necessária, quando o Utente já não possua capacidade de decisão e/ou quando o passeio tenha custos associados.
5. Na admissão do Utente, aquando da leitura do Termo de Responsabilidade sob Compromisso de Honra, os Utentes são questionados sobre qual a sua opinião, relativamente à opinião de participação ou não em actividades desenvolvidas no exterior, tais como passeios ou deslocações em grupo. Sendo os Familiares advertidos para o facto de poderem surgir situações imprevistas, equacionando-se as consequências que daí possam surgir.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

6. Quando ocorram as saídas ao exterior, e sempre que a distância o justifique, o Familiar Responsável ou o Descendente /Herdeiro será informado da hora prevista da chegada, caso tenha visita marcada.
7. Os Utentes, que reúnam condições físicas e mentais, serão contactados para participar em actividades desportivas, culturais e recreativas promovidas pelas autarquias do concelho de Alvito ou por outras Instituições da região, ficando o transporte e toda a logística a cargo do Centro Social e ou das entidades organizadoras.
8. Durante os passeios os Utentes vão sempre acompanhados por Trabalhadores da Instituição, ou Voluntários.

NORMA 39.^a**APOIO NO DESEMPENHO DAS ACTIVIDADES DE VIDA DIÁRIA**

1. A ERPI procura proporcionar conforto e bem-estar, manter e, se possível, melhorar a funcionalidade da Pessoa com dependência e promover a autonomia, respeitando a sua privacidade. Para tal, desenvolve ações como o apoio na higiene pessoal, mudança da roupa da cama, ajudar a vestir e despir, posicionamentos, mobilidade e transferências, apoio na alimentação, comunicação, apoios técnicos, entre outras.
2. No sentido de promover a autonomia dos Utentes, estes são motivados e apoiados no desempenho de diversas actividades de vida diária, de acordo com o PIC - Plano Individual de Cuidados e com o PCAH - Plano de Cuidados Avaliativos em Humanidade.

NORMA 40.^a**PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (produtos de incontinência, cadeiras de rodas, andarilhos, redutores de sanita, cadeira de banho, elevador de transferências, disco de transferências, almofadas e colchões anti-escaras, entre outros) a ERPI pode providenciar o empréstimo de algumas destas ajudas, se estiverem disponíveis na Instituição, ou solicitar à Família a aquisição de ajudas técnicas de uso pessoal, tais como próteses oculares, próteses dentárias, ou outros que não se encontrem disponíveis, etc.
2. Embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação familiar, o Utente deve ser informado antecipadamente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 41.^a**PRODUTOS DE INCONTINÊNCIA**

1. O adiantamento de fraldas ou cuecas-fraldas é feito obrigatoriamente pela ERPI, e a requisição ao armazém é efectuada pela Responsável de Turno, à 2ªF ou 5ªF. O pagamento é solicitado na factura do mês seguinte ao seu consumo;
2. Os pensos de incontinência devem ser adquiridos pelo Utente ou Família.
3. No fim da Institucionalização, os pacotes de fraldas ou cuecas-fraldas que tenham sido levantados no Armazém e não tenham sido encetados até ao momento da saída do Utente, devem ser devolvidos ao Armazém, porém os pacotes incompletos serão pagos e reserva-se à Família o direito de decidir o que fazer com os mesmos. Caso a Família decida oferecer aos demais Utentes da ERPI, compete à Encarregada proceder à sua distribuição pelos Utentes que consumam o mesmo tamanho.
4. A Tabela de Preços para adiantamento das Fraldas e Cuecas-Fraldas, em vigor, está afixado à entrada principal e na Secretaria.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI****NORMA 42.^a****CUIDADOS DE ENFERMAGEM, E ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

1. A ERPI dispõe de cuidados de enfermagem de cerca de 43 horas/semana.
2. Compete à equipa de enfermagem colaborar com os médicos e Famílias na promoção da saúde física e mental dos residentes, executar os actos de enfermagem necessários, orientar os Trabalhadores nas tarefas diárias de apoio ao Utente, promover a assistência medicamentosa colaborando na administração e supervisão das tomas da medicação e das práticas nos cuidados directos prestados aos Utentes, garantir uma educação para a saúde dos residentes, assistir às consultas médicas, manter atualizado o processo clínico do Utente, colaborar com a formação inicial e contínua do Pessoal que presta cuidados directos aos Utentes.
3. O contacto telefónico por parte dos familiares com a equipa de enfermagem, de forma a apurar informações de saúde dos Utentes, deverá realizar-se preferencialmente entre as 11h e as 12h, ou entre as 15h e as 16h. Após este horário, poderá a equipa não ter capacidade para atender a chamada no imediato, ficando o registo da mesma, de forma a que o/a enfermeiro/a possa devolver o telefonema ou mensagem, assim que possível.

NORMA 43.^a**CUIDADOS MÉDICOS**

1. A ERPI dispõe de cuidados médicos a nível de Clínica Geral.
2. Compete ao médico assistente promover a saúde física e mental dos residentes e prescrever a terapêutica adequada.
3. Não obstante o acompanhamento médico na Instituição, poderá o Utente procurar serviços médicos externos, tendo, nesse caso, a obrigatoriedade de passar toda a informação relevante, sob a forma de documento escrito, sobre a sua situação de saúde, tratamentos e medicação à Equipa de Saúde.
4. Os Utentes devem continuar a ser seguidos pelo seu Médico de Família da área de residência anterior, realizando exames anuais de rotina, assim como deve continuar a comparecer a Consultas de Especialidade, em articulação com a Família.

NORMA 44.^a**ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A Estrutura Residencial assegura a aquisição, preparação e administração da medicação prescrita.
2. A preparação da medicação compete à Equipa de Saúde da Instituição, podendo os medicamentos ser administrados pela Equipa de Saúde e/ou pelas Cuidadoras na ausência da enfermagem, no fim das refeições, com excepção da medicação do jejum.
3. O Utente e/ou o seu Familiar /Herdeiro pode optar por adquirir os medicamentos pessoalmente ou pode preferir que sejam adquiridos pela Equipa de Saúde, manifestando a sua vontade na Declaração de Livre Escolha da Farmácia.
4. Caso o Utente/ Familiar escolha adquirir pessoalmente a medicação, e não cumpra a obrigação de entregar a medicação atempadamente, declara/m ter conhecimento de que é responsável pelos problemas de saúde que possam surgir / agravar pelo facto de o Utente ser privado de continuar a cumprir a prescrição médica em vigor.
5. O Utente deve tomar a medicação, logo que a mesma lhe seja administrada pela Enfermagem ou por quem a substitua.
6. Não é permitido aos Utentes ter medicamentos de administração oral em sua posse.



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI

R

NORMA 45.^a

SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA HOSPITALAR

A) Em caso de urgência, por o Utente não responder a estímulos (**Estado Inconsciente**), recorre-se aos serviços de saúde pública disponíveis, na Unidade Local de Saúde do Baixo Alentejo.

Qualquer Trabalhador que tome conhecimento da situação deve:

1. Contactar de imediato o INEM, através do número 112;
2. Avisar os colegas que se encontram de serviço, até encontrarem a Responsável de Turno;
3. A Responsável de Turno termina de encaminhar o Utente para o Serviço de Urgência, acompanhado da Ficha de Acompanhamento, retirada da aplicação informática, onde contam os antecedentes clínicos e a guia de tratamento.
4. Nas situações de emergência relacionadas com a saúde e bem-estar do Utente, a pessoa indicada como contacto de emergência será contactada pela Responsável de Turno, entre as 7h e as 22h, para acompanhamento do Utente, presencialmente ou através do telefone do Hospital (Serviço de Urgência de Beja: 284 310 200, opção 1).
5. O retorno do Hospital pode ser solicitado directamente pelo Hospital caso o Utente confira carência económica, pela Família ou pela Instituição através de telefonema para os Bombeiros de Alvito, pelo número 284 480 780.
6. A factura da despesa com o transporte será enviada directamente pela Associação dos Bombeiros para o Utente ou para o seu representante.
7. No retorno da Urgência, a Responsável de Turno contacta a Família, **após** o Utente ter terminado de tomar banho, trocar de roupa, de se alimentar e de se instalar confortavelmente.
8. Se o retorno do Hospital ocorrer entre as 22h e as 7h, a Responsável de Turno procederá ao contacto **após** as 7h.

B) Em caso de urgência, de Utente que responde a estímulos (**Estado Consciente**), por descompensação dos sinais vitais, queda, doença súbita, engasgamento, dor forte, intoxicação, etc,

Qualquer Trabalhador deve sinalizar a situação de emergência, à Enfermeira se estiver de serviço na Instituição, ou na sua ausência, a situação de emergência deve ser sinalizada à Responsável de Turno, que deve:

1. Em caso de queda, garantir que o Utente não seja levantado até à chegada do socorro;
2. Providenciar que o Utente seja colocado na posição lateral de segurança, verificar se via aérea está desobstruída;
3. Verificar os sinais vitais (Glicémia Capilar, Tensão arterial, Oximetria);
4. Verificar se há medicação em SOS na Ficha de Acompanhamento do Utente, para ataques de ansiedade, Tensão alta, ou outras situações mais simples de controlar com recurso a medicação;
5. Contactar o mais rapidamente possível o 112, se a situação persistir.
6. Contactar o Familiar, que deve acompanhar o Utente a partir da Instituição.
7. Nos casos em que o 112 não assuma a chamada da ambulância do INEM, a Responsável de Turno deve questionar a Família se prefere encaminhar o Utente para o Serviço de Urgência de Beja ou de Évora, correndo o risco do Utente ser encaminhado do Hospital de Évora para o Hospital de Beja, que corresponde à área de residência da Instituição.
8. O Familiar que acompanhar o socorro do Utente, no retorno deve entregar o Registo de Acompanhamento ao Exterior devidamente preenchido.
9. As Unidades Hospitalares, por norma prestam informações do estado de saúde aos Familiares que acompanham a Hospitalização do Utente, pelo que se espera que a Família dê nota da evolução da situação à Equipa de Saúde.
10. Não é permitido levar ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, canadianas, etc) para o Serviço de Urgência, devido ao elevado risco de desaparecimento.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

FR

NORMA 46.^a**SERVIÇO DE TRANSPORTE**

1. O serviço de transportes é realizado pelos Bombeiros Voluntários ou por Táxi.
2. Todos os utilizadores devem respeitar as instruções do motorista e ajudante.
3. O Transporte de Ambulância dos Utentes entre a Instituição e os Serviços de Saúde, por norma, é efectuado pelos Bombeiros Voluntários, mediante marcação prévia com antecedência mínima de 24 horas e posterior pagamento do serviço.
4. A Instituição não se responsabiliza pelo cancelamento do serviço por parte do prestador de serviços de transporte.

NORMA 47.^a**ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS E EXAMES**

1. A marcação e o acompanhamento a consultas e exames no exterior é da exclusiva responsabilidade da Família/ Responsável, podendo a marcação ser realizada pela Equipa de Saúde, desde que a Família abdique de escolher a data e a hora que mais lhe convém;
2. Encaminhamentos para consultas de especialidade, tratamentos de saúde ou para o Serviço de Urgência - sempre que o Médico da Instituição considere necessário, o Utente pode seguir acompanhado de carta do Médico;
3. Os encaminhamentos para exames auxiliares de diagnóstico carecem de acompanhamento de requisição Médica, que a existir à guarda da Instituição, será enviada por e-mail, para que o Responsável possa proceder ao devido agendamento directamente com a Unidade de Saúde de acordo com a sua preferência e disponibilidade. Antes do envio da requisição por e-mail, a Equipa de Saúde informa da necessidade por telefone;
4. Após informação do dia do agendamento, a Família deve informar a Equipa de Saúde da hora de saída, para que o Utente esteja preparado. A requisição da ambulância aos Bombeiros é da responsabilidade da família.
5. A Equipa de Saúde tem o dever de preparar a documentação necessária para o acompanhamento ao exterior.
6. Para o dia da saída ao exterior, a Família deve também solicitar com antecedência mínima de 24 horas, a preparação do "Saco SOS", com uma muda de roupa suplente, material de incontinência, luvas descartáveis, toalhas, resguardo descartável e saco do lixo, e informar se o Utente enjoa em viagem.
7. Se o Utente costumar enjoar, a Familiar deve solicitar a administração do comprimido do enjoo 30 minutos antes da saída.
8. Os Utentes desta Resposta Social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, pelos seus Familiares, no entanto, na inexistência total de família podem ser acompanhados por uma Trabalhadora, desde que o horário da ausência permita assegurar os serviços mínimos aos Utentes que se mantêm na Instituição;

NORMA 48.^a**CONVIVÊNCIA SOCIAL ENTRE OS RESIDENTES, COM OS FAMILIARES E AMIGOS,
COM OS CUIDADORES E COM A COMUNIDADE**

1. Os Utentes são incentivados ao convívio e interação, procurando-se, sempre que possível, que não permaneçam nos seus quartos e evitando-se contrariar o seu isolamento. Neste sentido, procura-se promover o contacto entre Utentes, assim como a sua participação nas atividades promovidas.
2. Na ERPI procura-se incutir um ambiente familiar e de proximidade, preservando-se a dignificação da Pessoa Idosa e o respeito pela intimidade, privacidade e gostos dos Utentes.
3. É permitido o contacto informal nos intervalos e pausas dos trabalhadores e durante as actividades de animação para as quais são convidados a participar.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

4. Incentiva-se a visita por parte de familiares e amigos, porém pede-se o cumprimento das regras internas e dos horários das visitas privadas para podermos cumprir com afinco as rotinas de cada momento do dia, e satisfazer as necessidades de todos os Utentes.

NORMA 49.^a**PARTICIPAÇÃO DOS FAMILIARES OU RESPONSÁVEL NO APOIO AO RESIDENTE**

1. A participação do responsável e o envolvimento directo dos familiares no apoio ao Utente são desejáveis e altamente valorizados pelo Centro Social, dado que podem ser contributos inestimáveis para a qualidade de vida e bem-estar do Residente.

2. O Centro Social convida e incentiva os familiares a:

- a) Visitar na Sala de Visitas ou a levar o Utente a passear fora da Instituição, sempre o clima o permita;
- b) Telefonar regularmente, fora do horário das rotinas (higiene, alimentação e descanso);
- c) Enviar mensagens, fotos ou cartas (a equipa técnica responsabiliza-se por entregar/mostrar as mesmas), usando para tal o endereço eletrónico: animacao@cspvnbaronia.pt;
- d) Festejar o aniversário do Utente com o mesmo na Instituição, ou caso reúna as condições necessárias o Utente pode celebrar o aniversário em casa com os familiares ou num estabelecimento comercial da preferência;
- e) Levar o Utente para passar datas festivas (Natal, Ano Novo, Páscoa, etc) na sua casa ou na casa de familiares.
- f) Estarem presentes em eventos e momentos significativos da vida do Utente.
- g) Desempenhar pequenas tarefas diárias de apoio (manicura, colocação de creme nas mãos ou rosto, apoio no lanche...);
- h) Promover momentos de cultura e lazer (ler um livro, acompanhar o residente a um espetáculo cultural na comunidade);
- i) Promover saídas ao exterior ou férias da Instituição para contacto familiar de qualidade (de acordo com a autonomia e grau de dependência do Utente);
- j) Envolver-se na tomada de decisão, colaborando com a equipa técnica;
- k) Responsabilizar-se pelo acompanhamento da saúde do residente e acompanharem-no sempre em situações de urgência, consulta ou exames, ou indicarem que o substitui no acompanhamento;
- l) Propor-se desenvolver atividades em prol dos Utentes da Resposta Social, devidamente acordadas com a equipa técnica (sessão de música, ensinarem uma técnica de artes plásticas, promoverem uma sessão de culinária, trabalhos manuais...);
- m) Levar o Utente a sua casa ou a casa de familiares próximos em datas festivas, e sempre que possível;
- n) Assistir na Instituição às festas ou outras actividades destinadas às famílias, para as quais sejam convidados;
- o) Ser Voluntários.

NORMA 50.^a**OUTROS SERVIÇOS**

A aquisição de bens e serviços é da responsabilidade do Utente e/ou do seu Familiar Responsável. Salvo raras exceções e com conhecimento/ autorização do Familiar Responsável / Representante Legal, podemos proceder à aquisição de bens e serviços.

NORMA 51.^a**APOIO SOCIOFAMILIAR**

1. O apoio sociofamiliar integra acções de âmbito social, tendo como objectivo promover o bem-estar físico, psicológico e emocional do Utente, podendo ajudar a gerir problemas familiares, apoiar o Utente e/ou Familiares próximos em fases críticas, entre outros.



R

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI

2. Promove a segurança, a satisfação das suas necessidades básicas e gostos, e o respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade, com vista à integração comunitária, evitando o isolamento social, a infantilização e a exposição.
3. Trabalha as relações familiares, realiza atendimentos sempre que necessário e estabelece contactos quando acontece algo fora do normal.
4. Diligencia todo o apoio burocrático / informativo necessário ao desenvolvimento de questões relacionadas com o Utente, em articulação com a Família, se a houver, bem como o esclarecimento de qualquer questão relacionada com o serviço em geral e o cumprimento de regras dos Manuais e Regulamento, em vigor;

NORMA 52.^a**CUIDADOS DE IMAGEM**

1. O serviço de cabeleireiro é realizado por prestador externo nas instalações do Centro Social, nos casos em que os Utentes não pretendam ou não consigam fazê-lo fora da Instituição.
2. O atendimento realiza-se por marcação, sendo possível atender Utentes por ordem de chegada, de acordo com levantamento de necessidades apresentado pela Encarregada à Cabeleireira, em impresso próprio para o efeito.
3. Os Cuidados de Imagem de Cabeleireiro, Esteticista, Manicura e Podologia, que requeiram cuidados especiais, são assegurados por prestadores de serviços que se deslocam à Instituição regularmente, ou quando são chamados pela Instituição ou pelo Utente, mediante acordo prévio de horário da prestação dos serviços
4. O pagamento dos serviços é efectuado no mês seguinte, junto à Mensalidade.

NORMA 53.^a**GESTÃO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. O Centro Social desaconselha a utilização diária de bens de valor ou o porte, pelo Utente, de quantias em dinheiro que não sejam necessárias para o seu quotidiano.
2. Na admissão será elaborada uma Lista de Bens e Pertences do Utente, em formato de papel ou, preferencialmente, em formato digital na aplicação informática, constituindo parte integrante do processo individual.
3. A Instituição não se responsabiliza por quaisquer bens ou valores cuja guarda no cofre não lhe seja expressamente confiada e não tenha sido redigido no documento comprovativo de entrada no cofre.
4. Os bens de valor que não sejam de utilização diária ficarão guardados no cofre da Instituição, devendo a lista discriminada dos mesmos ser assinada, adicionalmente, pela Trabalhadora responsável pelo cofre.
5. O Centro Social reserva-se o direito de se recusar a guardar bens de valor, caso entenda que não dispõe das condições necessárias para garantir a sua segurança.
6. Os valores em dinheiro de que os Utentes possam ser portadores para despesas diárias são da exclusiva responsabilidade do residente, sendo aconselhado a não possuir qualquer valor de bolso, pelo elevado risco de desaparecimento sem testemunha.
7. No caso de o Utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/responsáveis disponíveis para o efeito, o Centro Social assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.
8. Todos os Utentes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e/ou entregues à Instituição, bem como todos os débitos efetuados.
9. Os vales postais das suas Pensões poderão ser recebidos no Centro Social, que se encarregará dos procedimentos necessários para a mudança de morada fiscal do Cartão de Cidadão junto da Conservatória e junto do Instituto de Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

das referidas reformas.

10. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da Instituição, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao Utente, por sua solicitação.

11. O Centro Social será responsável junto do Utente e do seu Familiar/Responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues para guardar no cofre, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.

12. A Instituição é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o Utente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.

13. No caso de saída ou falecimento do Utente, os bens serão entregues ao mesmo ou aos Familiares, sendo da responsabilidade dos mesmos a recolha e transporte dos bens, impreterivelmente, nos próximos 15 dias.

14. Caso o Utente e/ou a Família /Herdeiros queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação.

15. As roupas de vestir e calçado dos Utentes falecidos devem ser levantados da Lavandaria num prazo máximo de 30 dias, findo esse prazo serão encaminhados para a reciclagem.

16. Os bens ou o dinheiro em conta corrente à guarda da Instituição, pertencentes ao Segundo Outorgante, só serão entregues ao Cabeça de Casal no fim da institucionalização, mediante apresentação de Habilitação de Herdeiros emitida pela Conservatória do Registo Civil. depois de saldados os encargos e despesas tidas com o Utente.

17. Em caso de saída ou falecimento, os bens e valores que não sejam reclamados no prazo de um ano, reverterem a favor do Centro Social.

17. Não são admitidos legados a favor de Trabalhadores da Instituição.

NORMA 54.^a**GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS**

1. A gestão financeira dos bens monetários dos Utentes, quando efetuada pela Direcção da Instituição é acordada previamente no acto de admissão, ou posteriormente caso se verifique essa necessidade, ou seja, solicitado pelo Utente, devendo ser registada em impresso próprio constante do Processo Individual do Utente, referente à Gestão de Conta Corrente.

2. 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.

3. A atribuição da semanada poderá ser suspensa a qualquer momento, desde que exista justificação para tal.

**CAPÍTULO VII
RECURSOS HUMANOS****NORMA 55.^a****DIRECÇÃO TÉCNICA**

1. A Direcção Técnica da ERPI é assegurada por um técnico superior, cujo nome, formação superior e conteúdo funcional, se encontra afixado em lugar visível, preferencialmente com experiência, para o exercício das funções.

2. Ao Diretor Técnico compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das actividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos Residentes, e em especial:

- a) Coordenar e orientar as equipas de trabalho, bem como promover reuniões com os Residentes e suas Famílias, de modo a dinamizar actividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;
 - b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da Pessoa Idosa;
 - c) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do Plano de Actividades da ERPI;
 - d) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
 - e) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, nos termos previstos no artigo 12.º-A, da Portaria 349/2023, de 13 de Novembro, em articulação com a Direcção da Instituição;
 - f) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expectativas dos Residentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e actividades nele constantes;
 - g) Promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;
 - h) Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos Residentes e de sinalização e actuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso;
 - f) Garantir o estudo da situação do Utente e a elaboração do plano de cuidados; garantir o respeito pela sua individualidade, privacidade, usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, com o objectivo de manter ou melhorar a sua autonomia, com base nos pilares da Humanidade (Olhar, Toque, Palavra e Verticalização... bater à porta do quarto ou casa de banho e informar a tarefa);
 - g) Providenciar o material, equipamento e demais recursos necessários ao bom funcionamento;
 - h) Coadjuvar com a Direcção e outros Técnicos na participação de outras tarefas respeitantes à organização e bom funcionamento da Instituição;
3. O Diretor Técnico, em articulação com a Direcção da Instituição, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do representante legal e da família na atividade da ERPI, e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação activa de todos os intervenientes.
4. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Técnica responsável pelo Serviço de Animação, devendo estas manter-se em contacto.

NORMA 56.^a**PESSOAL**

1. Para assegurar o regular funcionamento e manutenção, higiene e limpeza das instalações e equipamentos, a Instituição dispõe de um quadro de pessoal adequado em conformidade com a legislação aplicável.
2. O Organograma, Mapa de Quadro de Pessoal com as afetações às Respostas Sociais, Mapa de Horário de Trabalho do Pessoal e o Mapa Anual de Formação Profissional contínua, encontram-se afixados em local visível, contendo todas as informações exigidas pela legislação em vigor.
3. O pessoal goza do direito de ser tratado com educação e urbanidade, gozando de todos os direitos concedidos pelos diplomas reguladores das relações laborais, assim como tem a obrigação de cumprir os deveres de trabalhador, com máximo respeito pela cultura e regras internas, contribuindo para o saudável ambiente interno.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**NORMA 57.^a**HORÁRIO DOS TRABALHADORES**

O Horário Anual de Trabalho é organizado de acordo com a Contratação Colectiva de Trabalho da CNIS, de acordo com a carga horária semanal referente a cada categoria profissional, não ultrapassando as 40 horas semanais.

NORMA 58.^a**VOLUNTÁRIO E ESTAGIÁRIO**

A instituição está disponível para acolher voluntários e estagiários de acordo com as normas descritas em Manual de Funções.

NORMA 59.^a**RESPONSABILIDADES**

Para melhor funcionamento interno da resposta social e bem-estar de todos os Utentes, Trabalhadores, Órgãos Sociais e comunidade envolvente, são estabelecidos os seguintes níveis de responsabilidades:

- 1. Direcção** – É o órgão que dispõe da máxima responsabilidade na gestão estratégica e sustentabilidade financeira, assim como na manutenção do património rústico e urbano;
- 2. Direcção Técnica** – É a quem compete dirigir a Resposta Social assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento geral, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente a melhoria continua da prestação de cuidados pessoais e serviços;
- 3. Equipa Técnica** – Compete desenvolver trabalho multidisciplinar em equipa com o objectivo de promover o bem-estar e o conforto dos Utentes reflectido no Plano Individual de cada Utente, assim como fomentar relações interpessoais com base no respeito e educação, de modo a prevenir situações de conflito e de assédio moral no trabalho. Cada Técnico actua especificamente na sua área de conhecimento e responsabilidade e deve prestar as informações de que tenha conhecimento directamente ao colega de equipa responsável pela área em questão. Deve garantir máximo sigilo, em especial no que diz respeito a assuntos sensíveis relacionados com o estado de saúde;
- 4. Supervisão** – Compete supervisionar os cuidados pessoais prestados aos Utentes, dar apoio à enfermagem na realização dos tratamentos e mobilizações, organizar e promover o bom funcionamento dos serviços gerais; superintender, coordenar e orientar os responsáveis de serviço/ turno/ equipa; colaborar com a DT e quem a substitua na organização dos horários de trabalho; manter cuidado e organizado o património urbano; e manter em ordem os inventários sob a sua responsabilidade.
- 5. Serviços Administrativos** – Compete prestar apoio técnico de carácter administrativo aos Utentes e Familiares, Trabalhadores, Direcção e Voluntários, garantindo a ligação com a Direcção Técnica, assegurando o bom funcionamento da Instituição;
- 6. Aprovisionamento** – Compete superintender as existências, análise comparativa de preços dando parecer à Direcção Técnica, encomendas, operações de entrada e saída de mercadorias e ou materiais do armazém para os vários serviços da Instituição, executa os respectivos documentos contabilísticos e responsabiliza-se pelos mesmos;
- 7. Ajudantes de Acção Directa** – Devem cooperar em articulação com a equipa técnica, com vista ao apoio permanente nas avd's – actividades de vida diária, na perspectiva da promoção da autonomia dos Utentes, dentro das capacidades de cada Pessoa, prestando cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, de acordo com os manuais de boas práticas;
- 8. Trabalhadores operacionais afectos aos serviços de apoio** – Compete garantir com brio a limpeza e arrumação do interior, exterior e dos equipamentos da Instituição, limpeza regular da frota, tratamento e distribuição de roupas,

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

assim como a preparação, confecção e apoio na alimentação e hidratação, cumprindo os requisitos de HACCP.

CAPÍTULO VIII DIREITOS E DEVERES

NORMA 60.^a

DIREITOS E DEVERES DAS PESSOAS RESIDENTES

No âmbito do presente Regulamento Interno de Funcionamento da ERPI, constituem Direitos e Deveres dos Utentes, os aqui constantes, bem como os contidos no Contrato de Prestação de Serviços, Actividades e Cuidados, nos termos dos normativos e legislação em vigor aplicáveis, pelo que:

1. São Direitos das Pessoas Residentes em ERPI:

- a)** Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- b)** Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- c)** Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- d)** Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- e)** Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados de que irá beneficiar;
- f)** Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g)** Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- h)** Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
- i)** À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- j)** Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.

2. São Deveres das Pessoas Residentes em ERPI:

- a)** Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b)** Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- c)** Cumprir o Regulamento Interno;
- d)** Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e)** Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f)** Tratar os demais residentes, trabalhadores e dirigentes com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g)** Pagar pontualmente a comparticipação familiar mensal, nos montantes acordados, assim como as atualizações anuais, que carecem da apresentação da Declaração de IRS e das Declarações Anuais de Pensões, em Maio.
- h)** Respeitar o silêncio e a calma, do recolhimento no quarto, entre as 22h e as 07h, e manter as luzes apagadas durante a noite. Os quartos são de acesso restrito aos Utentes, pois apenas servem para repousar ou dormir.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

TR

NORMA 61.^a**DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES E PESSOAS DE REFERÊNCIA**

1. O Responsável é a Pessoa (familiar ou não do Utente), que assume os Direitos e Deveres titulados pelo Utente ou por conta própria, e que se relaciona com o Centro Social.
2. O Terceiro Outorgante é a Pessoa que se encarrega de colaborar com a Equipa Técnica e com as Cuidadoras na prestação de cuidados ao Utente integrado em qualquer Resposta Social da Instituição.
3. Para efeitos de relação contratual, a Instituição relaciona-se apenas com o/a responsável, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao Utente.

4. São Direitos dos Familiares e Pessoas de Referência:

- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
- d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

5. São Deveres dos Familiares e Pessoas de Referência:

- a) Cumprir o Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
- d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- f) Pagar pontualmente a comparticipação familiar mensal, nos montantes acordados, quando forem contratualmente responsáveis pelo respetivo pagamento;
- g) Pagar pontualmente a comparticipação de descentes mensal, nos montantes acordados, quando for prevista no respetivo Contrato de Prestação de Serviços, Actividades e Cuidados;
- h) Responsabiliza-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido ao Centro Social, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, Actividades e Cuidados, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
- i) Ser o elo de ligação entre a Instituição e a restante Família e Amigos;
- j) Levantar as roupas e todos os pertences da Lavandaria até 30 dias do fim do contrato, devido à inexistência de espaço.
- k) Previamente autorizado e agendado, pode colaborar na prestação de cuidados com o apoio de uma Cuidadora, em privado, e sob a orientação da equipa de saúde;

NORMA 62.^a**DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

No âmbito do presente Regulamento Interno de Funcionamento da ERPI, constituem Direitos e Deveres da Instituição, os aqui constantes, e no Contrato de Prestação de Serviços, Actividades e Cuidados, nos termos dos normativos e legislação em vigor aplicáveis, pelo que:



R

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**1. São Direitos da Instituição:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da Participação Financeira e do Apoio Técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente e/ou seus Familiares/Herdeiros, no acto da admissão, e quando se justifique, anualmente, ao nível da prova de rendimentos;
- d) Receber atempadamente o pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço com base no Contrato de Prestação de Serviços e Regulamento Interno;
- f) Tomar conhecimento de quaisquer não conformidades ou problemas relacionados com os Utentes, de forma a implementar as medidas correctivas necessárias;
- g) Encaminhar o Utente para outra resposta social interna ou externa ao Centro Social, quando tal se justifique;
- h) Suspender temporariamente ou rescindir definitivamente o Contrato, sempre que o Utente e/ou os seus Familiares/Herdeiros, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes no Regulamento Interno de Funcionamento, nomeadamente:
 - quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
 - prática de ameaças ou agressões físicas e/ou verbais;
 - quando se verifique perda de confiança entre as partes;
 - mau relacionamento com terceiros;
 - quando ponham em causa a imagem da Instituição.

2. São Deveres da Instituição:

- a) Respeitar a individualidade e a dignidade humana dos Utentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada pessoa, bem como o seu bem-estar (físico e emocional) e qualidade de vida;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com perfil, 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 Social de Parcerias, adequada ao desenvolvimento da Resposta Social;
- e) Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
- f) Avaliar anualmente o desempenho dos Trabalhadores, designadamente através da auscultação dos Utentes, e de acordo com o estipulado no Manual da Avaliação de Desempenho do Trabalhadores;
- g) Manter os Processos Individuais dos Utentes actualizados;
- h) Garantir o sigilo profissional, assim como dos dados e registos, constantes nos Processos;
- i) Dispor de Livro de Reclamações;
- j) Fornecer informação relevante dos/as Utentes aos seus familiares e ser transparente nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- k) Fornecer a cada Utente e/ou Familiar no acto da admissão, um exemplar do Contrato de Prestação de Serviços, Actividades e Cuidados, Declaração de Responsabilidade sob Compromisso de Honra, Manual de Acolhimento do Utente, Regulamento Interno, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

- l) Elaborar anualmente o Plano de Actividades de Desenvolvimento Pessoal e um Relatório de Avaliação de Actividades realizadas;
- m) Afixar, em local visível, o nome do técnico superior afecto à Direcção Técnica, Organograma da Instituição, Organograma dos Órgãos Sociais, Equipa Técnica, Horário de Funcionamento e de Rotinas, Mapa do Pessoal, Mapa Anual de Férias, Plano e Relatório Anual de Formação, Ementas Semanais, Horário de Visitas, Tabela de Preços em vigor, Participação Financeira Mensal da Segurança Social, e demais documentos que forem exigidos pelos serviços competentes;
- n) Promover e estimular a autonomia e o envelhecimento activo dos Utentes;
- o) Integrar e promover a valorização das competências dos Voluntários e dos Profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social;

NORMA 63.^a**DIREITOS E DEVERES DOS TRABALHADORES****1. São Direitos do Trabalhador em serviço:**

- a) Os consignados na legislação em vigor, nomeadamente ter condições de trabalho que não ofereçam riscos para a saúde;
- b) Utilizar os espaços comuns e os destinados aos Trabalhadores;
- c) Ser ouvido nas suas opiniões, sugestões de melhoria ou reclamações;
- d) Frequentar acções de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;
- e) Ser respeitado pelos Utentes e seus familiares, colegas de trabalho e superiores hierárquicos.

2. São Deveres do Trabalhador em serviço:

- a) Cumprir e fazer cumprir as Leis, Regulamentos e determinações da Direcção do Centro Social;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade, educação, e lealdade os elementos dos Órgãos Sociais, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o Centro Social;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade, pontualidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- e) Guardar lealdade ao Centro Social, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Utentes e Trabalhadores;
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
- g) Participar nas acções de formação que lhe forem proporcionadas pela Instituição, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- i) Contribuir para maior eficiência dos serviços da Instituição, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
- j) Prestigiar a Instituição e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os prejudiquem e de que tenham conhecimento;
- k) Proceder dentro da Instituição como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
- l) Tratar os Responsáveis, Utentes e Visitantes, com a paciência e correção necessárias, não sendo permitidas insinuações, palavras vulgares ou acções que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;
- m) Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, registando no *My Sénior*, em especial no que respeita a:

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

1. Mobiliário, edificado, equipamento em geral, roupas e outros objectos pessoais dos Utentes e/ou Trabalhadores;
2. Queixas ou Actos praticados pelos Utentes, Responsáveis, Visitas e Trabalhadores em desrespeito do que consta no Regulamento;
- n) Não exercer qualquer influência nos Utentes ou Responsáveis, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objectos ou valores. Todas as doações reverterem a favor do Centro Social, cuja Direcção decidirá o fim a que se destinam;
- o) Prestar os serviços que lhes são atribuídos com respeito pela dignidade de todos os intervenientes, ajustados às suas necessidades, em tempo útil, contínuo e com qualidade procurando potenciar a autonomia da Pessoa Idosa enquanto individuo social, devendo respeitar, sempre que possível, o ritmo dos Utentes e as suas preferências.
- p) Dirigir-se aos Utentes e Familiares, respeitosamente no tom e na forma de tratamento, que se pretende médio e calmo.
- q) Não usar linguagem vulgar, desadequada, pouco profissional, com recurso a alcunhas ou à infantilização dos Utentes, nomeadamente: "Tio/a", "Filha/o", "Princesa", "Vamos papar!?", "Está mijado?", "Faça na fralda!", assim como o tratamento por "**Tu**".

CAPÍTULO IX CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA 64.^a

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ACTIVIDADES E CUIDADOS

1. É celebrado, por escrito, o Contrato de Prestação de Serviços, Actividades e Cuidados com o Utente e/ou seus Familiares e, quando exista com o Representante Legal, onde constem os direitos e deveres das partes, e a discriminação dos serviços, actividades e cuidados a prestar aos residentes que se encontram incluídos na mensalidade, devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades.
2. O mesmo vigora pelo período de um ano, renovável automaticamente e o modelo se encontra afixado à entrada.
3. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os/as Utentes e seus Familiares e Responsáveis, devem manifestar integral adesão, sendo que o Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do/a responsável, entregue via e-mail.
4. Sempre que o/a Utente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas, será o mesmo assinado pelo/a familiar ou pelo/a seu/sua responsável, como se este assinasse em seu nome próprio e escrever-se o termo de rogo.
5. Para além do Centro Social, enquanto primeiro outorgante, o contrato será assinado por tantos elementos familiares quantos os directamente envolvidos no processo.
6. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspectos tidos como convenientes, o mesmo será objecto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.
7. Do Contrato é entregue um exemplar ao Utente, seu Familiar ou seu Representante Legal, e arquivado outro no respetivo Processo Individual.
8. Qualquer alteração ao Contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
9. O Utente deve tomar conhecimento e compreender, dentro das suas capacidades, o teor do contrato de prestação de serviços, actividades e cuidados, do Regulamento Interno e do PIC

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

NORMA 65.^a**INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Quando o Utente se ausentar por motivo de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada à Instituição, com 8 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do Utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar mais do que 15 dias consecutivos num determinado mês, devidamente justificado por motivo de saúde, através da Nota de Alta.
3. A ausência superior a 15 dias consecutivos, desde que ocorridos entre o dia 1 e o dia 31 de um determinado mês, por motivo de saúde, após ser comunicada, permite que os Serviços Administrativos na facturação seguinte procedam à actualização do montante do pagamento da Participação Mensal.
4. Episódios de agravamento do estado de saúde que resultem em internamento hospitalar, não ocasionam o reembolso da verba correspondente ao período de ausência do Utente.

NORMA 66.^a**CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS****(Condições de Alteração, Suspensão Temporária e Rescisão de Contrato)**

1. É considerada **condição de alteração** do Contrato a integração noutra Resposta Social desta Instituição.
2. Mesmo após a admissão do Utente, ao Centro Social reserva-se o direito de rescindir o presente Contrato, ou alterar as mensalidades fixando-se no valor máximo, quando tiver conhecimento superveniente de dados relativos ao Residente, nomeadamente, nos casos em que os Familiares não cumpriram o seu dever de informação quanto ao seu estado de saúde e/ou por falta de entrega dos comprovativos dos rendimentos, deste e/ou dos seus Descendentes/Herdeiros.
3. Qualquer das partes pode renunciar o presente Contrato, independentemente de qualquer ordem de motivos, desde que a renúncia revista a forma escrita, referindo a data a partir da qual produzirá efeitos, qual o motivo, bem como os Direitos e Deveres das partes decorrentes da rescisão, e esta seja efectuada com a antecedência mínima de 15 dias consecutivos.
4. Em caso de caducar por falecimento, o ponto anterior não se aplica, sendo que o valor a pagar pelos serviços será considerado ao dia, sendo emitida nota de crédito do valor remanescente.
5. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da participação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
6. São consideradas, ainda, condições de suspensão ou rescisão de contrato:
 - a) Inadaptação do Utente
 - b) A vontade expressa de regressar ao seu meio natural;
 - c) Insatisfação das necessidades do Residente e/ou expectativas dos seus Familiares;
 - d) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno de Funcionamento, nomeadamente o dever de pagamento da Participação Familiar mensal e/ou a Participação dos Familiares acordada aquando da admissão e as respectivas actualizações anuais;
 - e) Renúncia ou alteração de algum dos Terceiros Outorgante;
6. O Contrato de Prestação de Serviços poderá **cessar** por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará o início da contagem dos 15 dias consecutivos;
 - b) Caducidade:
 - falecimento do Utente;

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

- impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços;
- dissolução do Centro Social ou alteração do seu corpo estatutário;
- atingido o prazo de acolhimento temporário;

c) Revogação por uma das partes por justa causa;

f) Recusa do Utente em permanecer na Instituição.

7. No caso do Utente e do Responsável pretenderem cessar o contrato, independentemente do motivo, terão de comunicar por escrito a sua decisão ao Centro Social com 15 dias consecutivos de antecedência mínima, e efectuar o pagamento das despesas, por transferência bancária, até à véspera do dia da saída.

8. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.

9. Considera-se **justa causa**:

a) Quebra de confiança dos Outorgantes;

b) Existência de dívidas, designadamente, duas ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;

c) Desrespeito pelas regras internas da ERPI, equipa técnica ou demais Trabalhadores;

d) Incumprimento das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços;

e) Falta de apresentação da Declaração de Pensão do Utente e Declaração de IRS, Nota de Liquidação do Utente e dos seus Descendentes / Herdeiros, para efeitos de actualização anual da Mensalidade.

10. A rescisão do contrato por justa causa, implica a saída do Utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 15 dias, sendo da sua conta, do/a familiar ou do seu responsável todas as despesas e procedimentos necessários, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

NORMA 67.^a**CUIDADOS POST MORTEM**

a) A prestação dos serviços do Centro Social termina com o óbito do Utente, prestando-se os últimos cuidados de higiene pessoal e o vestir da roupa interior.

b) Compete à Família providenciar a mortalha e entregá-la à Agência Funerária;

c) Se a Família optar que o óbito seja atestado pelo Médico de Família do Utente, deve informar previamente a Instituição por escrito;

d) As diligências internas *post mortem* são da responsabilidade da Responsável de Turno e da colega de Equipa (AI – Apoio ao Idoso), nomeadamente: devem contactar o Médico Assistente da Instituição ou, na ausência, as Autoridades competentes, transferir discretamente o corpo para o quarto de isolamento, proceder à higiene pessoal, interditar o acesso ao corpo, entregar a Guia de Transporte à Agência e cópia do Cartão de Cidadão e após a saída do corpo devem proceder à desinfeção do espaço;

e) Após o falecimento, o corpo fica de acesso restrito às entidades competentes e ao Familiar Responsável, ou a quem este delegue.

f) Depois de confirmado o óbito do Utente, a Responsável de Turno informa o Familiar / Representante Legal, entre as 7h e as 22h, salvo excepção solicitada por escrito.

g) No caso de o Utente falecer na Instituição, o levantamento do corpo deve ser realizado o mais depressa possível, pela Família ou Representante Legal, após confirmação do óbito e emissão da Guia de Transporte pelo Médico ou pelas autoridades competentes.

h) O Representante do Utente deve escolher a Agência Funerária e contactar a solicitando os serviços fúnebres pretendidos, comunicando posteriormente à Instituição qual a Agência, o acordado, e qual a hora em que a Agência irá vestir e levantar o corpo;

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

- i) Caso o óbito seja atestado pelo Médico Assistente da Instituição, a despesa com a deslocação do Médico fica a cargo da Família e será facturada no fecho de contas;
- j) Compete à Agência Funerária vestir a roupa da última viagem, assim como todos os procedimentos relativos ao Óbito.
- k) O Responsável deve informar a Instituição de qual a data e hora em que o Cabeça de Casal da Herança pretende efectuar o levantamento dos bens e pertences na Lavandaria, sendo necessário para o efeito a apresentação da Habilitação de Herdeiros.
- l) Assim que oportuno, procede-se à recolha de bens e pertences do Utente falecido, e reserva-se à parte na Lavandaria, impreterivelmente até ao mês seguinte ao falecimento, devido à falta de espaço, pelo que compete:
1. à Responsável da Lavandaria, em conjunto com a Responsável de Turno, recolher as fraldas por usar, as próteses (dentária, auditiva e/ou ocular), as roupas, o calçado, os acessórios, medicação, bem como outros objectos pessoais, e conferir com o que se encontra registado na Lista de Bens e Pertences;
 2. à Fisioterapeuta e/ou Encarregada reunir as ajudas técnicas que o Utente tenha adquirido a título pessoal e reservar na Lavandaria junto aos demais objectos pessoais ou remover a identificação de ajudas técnicas cedidas pela Instituição, durante a Institucionalização;
 3. à Equipa de Saúde reunir a medicação existente no consultório médico e encaminhar para a Lavandaria.
- m) Compete à Direcção Técnica, compilar o Processo de Despedida após recepção do Processo Administrativo, Processo Social e o Processo de Saúde, que ficará arquivado durante 10 anos.

NORMA 68.^a**FUNERAL**

1. No caso de o Utente falecer na Instituição, a nossa prestação de serviços termina com a solicitação do Certificado do Óbito ao Médico da Instituição, seguido da higiene do corpo pós falecimento e com respectiva comunicação à Pessoa Responsável.
2. Todos e quaisquer cuidados *post mortem* são da inteira responsabilidade da Família, devendo esta escolher e contactar a Agência Funerária e dar andamento aos próximos procedimentos que permitam o levantamento do corpo, assim como quaisquer questões relacionadas com as Exéquias Fúnebres.
3. As despesas com o Funeral são da inteira responsabilidade dos Familiares ou Representante Legal.
4. Nos casos em que não exista Família ou Herdeiros, a Instituição efectuará as diligências necessárias e, em última instância providenciará o Funeral, com direito a reaver posteriormente o reembolso de Funeral do Centro Nacional de Pensões ou da Caixa Geral de Aposentações, de onde o Utente tenha sido beneficiário.
5. Se não houver sido realizada prévia comunicação escrita com as últimas vontades do Utente, que conste do processo individual para ser cumprida na despedida, e caso não implique encargos excepcionais para o Centro Social, os funerais dos Utentes realizam-se segundo as normas da instituição, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério da freguesia da ERPI, para campa rasa.
6. Se qualquer Familiar ou Pessoa Amiga pretender que o Utente falecido e sepultado nos termos anteriores, seja sepultado noutra freguesia, todas as despesas adicionais, tais como a transladação e os seus custos, correrão por conta dos mesmos, declinando à Instituição todas e quaisquer responsabilidades decorrente desses actos.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI****CAPÍTULO X
DISPOSIÇÕES FINAIS****NORMA 69.^a****SEGURO**

1. O Centro Social e Paroquial de Vila Nova da Baronia encontra-se abrangido pelo Seguro Multirriscos. Esta tipologia de protecção e gestão de risco assegura todas as situações de danos e / ou avarias com equipamentos e infraestruturas.

NORMA 70.^a**RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS**

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Recepção da Instituição, sempre que desejado, assim como Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt ou no site, em www.cspvnbaronia.pt.

2. Note-se que qualquer reclamação é entendida como uma oportunidade de melhoria e é analisada e corrigida de forma imparcial.

3. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direcção Técnica.

3. Os elogios poderão ser registados em impresso próprio, igualmente disponível à entrada da Instituição.

4. Não obstante o disposto nos números anteriores, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser directamente apresentados à Direcção Técnica por escrito, na Caixa de Sugestões existente na Recepção ou enviados para o e-mail: directoratecnica@cspvnbaronia.pt ou direcao@cspvnbaronia.pt.

NORMA 71.^a**REGRAS DE COMPORTAMENTO E CIVISMO****O Utente está impedido de:**

- a) Possuir e tomar medicamentos orais, à revelia da equipa de saúde;
- b) Circular nas áreas de trabalho do serviço de Nutrição, sem a presença de uma Trabalhadora e sem equipamento de protecção pessoal;
- c) Oferecer e receber ofertas isoladas, que beneficiem uns Utentes, em detrimento de outros;
- d) Lavar roupa na casa de banho e estender na janela, porta ou rede, que não seja o estendal próprio para o efeito;
- e) Usar velas, aquecedores, botijas de água quente e cobertores eléctricos nos quartos;
- f) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- g) Dar comida a animais abandonados na Instituição;
- h) Guardar flores naturais no quarto;
- i) Guardar vasos de flores no interior das instalações;
- j) Usar cadeados nas portas;
- k) Pregar objectos nas paredes;
- l) Fumar fora do espaço destinado no Jardim aos Utentes fumadores;
- m) Deitar lixo para o chão;
- n) Fazer as necessidades fisiológicas fora do espaço destinado para o efeito;
- o) Ingerir bebidas alcoólicas na Instituição;
- p) Retornar à Instituição embriagado;
- q) Possuir objectos passíveis de serem considerados arma ou que possam ser usados como tal.

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

R

- r) Acumular bens pessoais no quarto ou na sala de estar.
- s) Abrir portas ou janelas para entrada ou saída de objectos, devendo fazê-lo na porta principal, dando conhecimento à Responsável de Turno

NORMA 72.^a**LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências na Aplicação Informática, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento diário desta Resposta Social;
2. O Registo de Ocorrências e Passagem de Turno é actualizado no fim de cada turno pela Responsável de Turno e é lido diariamente pela Equipa Técnica e Encarregada Geral;
3. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue mensalmente à Direcção Técnica pela Encarregada, a fim de ser arquivado, com excepção se os registos forem feitos apenas através do dispositivo informático.
4. As Ocorrências relacionadas directamente com os Utentes são registadas na aplicação informática *My Sénior*, pelas Cuidadoras que testemunham os incidentes ou ocorrências, no registo individual de cuidados.

NORMA 73.^a**PARTILHA DE INFORMAÇÃO PESSOAL**

O Utente e/ o seu Representante autoriza a Instituição a partilhar informação pessoal relevante para a prestação dos serviços, com os seus Trabalhadores, Familiares e até mesmo com outras entidades que trabalhem diretamente em prol do Utente, de acordo com os direitos definidos no RGPD.

NORMA 74.^a**LISTAS DE CONTACTOS DE EMERGÊNCIA**

1. O Utente e/ou o seu Representante obriga-se a indicar um contacto de emergência, que se encarregará de estabelecer contacto com o resto da Família, transmitindo as informações pertinentes que lhe sejam comunicadas.
2. A Lista de Contactos de Emergência dos Familiares dos Utentes encontra-se arquivada no Livro de Ocorrências e inclui os contactos do significativo responsável pelo Utente, podendo ser consultada ainda na Ficha de Acompanhamento existente na aplicação informática.
3. A Lista de Contactos de Emergência dos Trabalhadores e outros contactos de emergência, encontra-se afixada na Sala de Pessoal e no grupo de Trabalhadores no *WhatsApp*.

NORMA 75.^a**REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD)**

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços do Centro Social.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei, e para possibilitar a manutenção do Utente na Resposta Social.
3. Os dados são tratados sob orientação do/a responsável e do/a encarregado/a da proteção de dados (DPO) e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de Utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O Utente dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua rectificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI**

titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.

5. O Utente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.

6. A política de Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta no Contrato de Prestação de Serviços, Actividades e Cuidados.

7. É proibida a recolha e divulgação de imagens dos Utentes e Trabalhadores da Instituição, a nível particular, por qualquer Trabalhador, Voluntário, Visitante ou outras Pessoas que prestem serviço a título permanente ou ocasional à Instituição, salvo autorização prévia dos intervenientes e da Direcção por escrito.

NORMA 76.^a**POLITICA DE PRIVACIDADE / RGPD**

O Centro Social e Paroquial de Vila Nova da Baronia está empenhado em proteger a privacidade de todos os seus Utentes e Familiares, Trabalhadores, Órgãos Gerentes, Sócios e Voluntários, cumprindo as suas obrigações legais em matéria de protecção de dados pessoais, constantes no Regulamento Geral de Proteção de Dados.

A utilização de qualquer acesso ao *site* da instituição atribui, a quem utilizar tais serviços, a condição de “utilizador”, e não implica cookies ou a recolha de dados pessoais.

1. Caso o Centro Social e Paroquial de Vila Nova da Baronia recorra a serviços de entidades terceiras (subcontratantes), que actuem em nome e por conta da Instituição, essas entidades ficarão também obrigadas a pôr em prática as medidas de segurança técnicas e de organização aplicáveis nos termos da Lei de Proteção de Dados.

2. O Centro Social e Paroquial de Vila Nova da Baronia garante-lhe, a todo o tempo, o direito de acesso, rectificação, actualização e eliminação dos seus dados pessoais, podendo ainda opor-se ao seu tratamento para efeitos de *marketing* directo, em todos os casos mediante pedido escrito dirigido à Instituição.

3. O Centro Social e Paroquial de Vila Nova da Baronia dispõe de procedimentos de natureza técnica e organizativa com o objetivo de evitar quebras de segurança e o acesso indevido a dados pessoais, a respectiva destruição ou usos ilícitos, assim como garante cumprir e adoptar quaisquer outras medidas de segurança exigidas.

4. Ao Centro Social e Paroquial de Vila Nova da Baronia reserva-se o direito de modificar, a qualquer momento e sem necessidade de pré-aviso, a presente Política de Privacidade, pelo que aconselhamos a sua consulta com regularidade. As alterações serão publicadas no *Site*.

5. Os dados pessoais não são um negócio para nós, são informações de que carecemos para prosseguir com o nosso trabalho e prestar o melhor serviço possível.

NORMA 77.^a**DIREITOS DE IMAGEM**

1. É expressamente proibida a captação de qualquer imagem e posterior divulgação, que diga respeito a Trabalhadores, Utentes, Familiares de Utentes ou outras Pessoas que se relacionem com a Instituição.

2. Não é permitido recolher imagens nas Instalações da Instituição, quer seja no interior ou exterior da mesma, e proceder à publicação nas redes sociais pessoais ou divulgar as mesmas de outra forma, sem autorização prévia por escrito, emitida pela Direcção.

3. Na admissão o Utente e/ou o seu Representante declara ceder, ou não ceder, os direitos sobre a imagem do Utente, pelo qual é responsável, e, conseqüentemente, declara, ou não, que a mesma possa ser utilizada e reproduzida, total ou parcialmente, em fotografias, ilustrações, vídeos, animações, panfletos, *site* e redes sociais da Instituição, bem como em publicidade e todo o material produzido com fins de informação e divulgação, renunciando a quaisquer direitos ou compensação que desta utilização possa eventualmente resultar.

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI

R

4. A cedência de imagem será concedida por tempo ilimitado e a título gratuito, podendo ser retirado o seu consentimento a qualquer momento.

5. A sua imagem será protegida e resguardada, apenas sendo divulgada quando houver consentimento, quando o contexto institucional o justifique, preferencialmente em grupo, e sempre de forma a que nenhuma das pessoas seja perfeitamente identificada.

NORMA 78.^a**SISTEMA DE VIDEOVIGILÂNCIA**

1. O Centro Social procede à recolha e gravação de imagens, através do sistema de videovigilância nas partes comuns dos seus equipamentos e instalações, para garantir a segurança de todos.

2. As imagens recolhidas poderão ser divulgadas com vista ao exercício ou à defesa de um direito num processo judicial, ao abrigo da legislação em vigor.

NORMA 79.^a**FORO COMPETENTE**

1. Para resolução de qualquer eventual litígio emergente do presente Contrato, as partes convencionam desde já, como competente o Tribunal Judicial da Comarca de Cuba, com expressa renúncia a qualquer outro.

2. Porém, de acordo com a Lei n.º 144/2015 de 8 de Setembro em caso de eventual litígio o Utente pode ainda recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo: CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sita Rua dos Douradores, nº 112- 2º 1100 - 207 Lisboa, ou em www.arbitragemdeconsumo.org.

NORMA 80.^a**OMISSÕES**

1. Eventuais lacunas ou casos omissos serão resolvidos pela Direcção Técnica em conjunto com a Direcção, com base no disposto na legislação e normativos em vigor aplicáveis, bem como os constantes no Contrato de Prestação de Serviços, Actividades e Cuidados.

NORMA 81.^a**ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente Regulamento será revisto sempre que se verifiquem 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 este assiste, em caso de discordância dessas alterações;

3. Quaisquer alterações serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

4. Será enviada previamente, por e-mail, uma cópia do Regulamento Interno ao Utente, e/ou seu Representante Legal ou Familiar /Herdeiro, juntamente com a Carta de Amissão, para que se possam inteirar das regras internas e solicitar esclarecimentos no acto de celebração do Contrato de Prestação de Serviços, Actividades e Cuidados.



Processos Chave

DOCUMENTO

Código: CSPVNB.PC01.00DOC

Revisão: 00

Pág. 53 / 54

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI

NORMA 82.^a

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas ou omissões, as mesmas serão supridas pela Direcção do Centro Social, tendo em conta a legislação em vigor aplicada às IPSS's.

NORMA 83.^a

APROVAÇÃO, EDIÇÃO E REVISÕES

É da responsabilidade da Direcção do Centro Social, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ERPI.

NORMA 84.^a

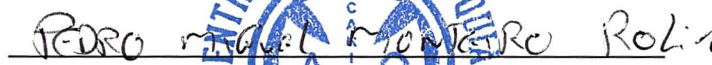
ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento Interno de Funcionamento da Resposta Social de ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas entra em vigor em 5 de Abril de 2025, e é aplicável a todos os Utentes admitidos ou a admitir, substituindo para todos os efeitos as normas até aqui em uso.

Aprovado por unanimidade, em reunião de Direcção de 05 de Março de 2025,

Vila Nova da Baronia, 05 de Março de 2025.

O Presidente da Direcção



/Pedro Miguel Monteiro Rolim/



**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO - ERPI****ANEXO**

Será enviado previamente, por e-mail, uma cópia do Regulamento Interno ao Utente, e/ou seu Representante Legal ou Familiar /Herdeiro, juntamente com a Carta de Admissão, para que se possam inteirar previamente das regras internas e solicitar esclarecimentos no acto de celebração do Contrato de Prestação de Serviços, Actividades e Cuidados.

Nota – No Processo Individual do Utente deve constar o comprovativo de Leitura, que se segue, ou digitalização do envio do mesmo por e-mail.

DECLARAÇÃO

O Utente _____ e/ou seu Familiar Descendente/ Herdeiro, ou Representante Legal/ Significativo _____, declaram ter tomado conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento da Resposta Social de ERPI, não tendo qualquer dúvida que o impeça de cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Vila Nova da Baronia, ____ de _____ de 20____.

O Utente

O Familiar Descendente/ Herdeiro, ou Representante Legal do Utente

