

REGULAMENTO INTERNO



CAPÍTULO I

Disposições Gerais

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos de Pedrido (ARPIP) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com sede em Rua da Abelhoa n.º 150 – 4550 515 União de Freguesias Raiva, Pedrido e Paraíso com acordo de cooperação com o Centro Distrital de Aveiro, em 22/12/2014, para a resposta de **Estrutura Residencial para Idosos (“Lar de S. Bárbara”)**, adiante designado abreviadamente por **ERPI**.

NORMA II

Legislação Aplicável

O funcionamento desta resposta social rege-se pela seguinte:

- a) Lei n.º 76/2015, de 28 de julho (*procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro e sexta alteração ao estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social*);
- 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*);
- c) 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 setor social e solidário*);
- d) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho na sua atual redação (Portaria n.º 218-D/219, de 15 de julho (*regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social*);
- e) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro (*define o regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social...*);
- f) Portaria N.º 349/2023 de 13 de novembro que procede à primeira alteração à Portaria n.º 67/2012 de 21 de março (*define as condições de organização, funcionamento e instalação das estruturas residenciais para pessoas idosas*);
- g) Protocolo de Cooperação assinado entre o MTSS e os representantes das IPSS's;
- h) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
- i) Legislação específica publicada e/ou a publicar;
- j) No seu funcionamento serão ainda tidos em consideração o Manual de Gestão da Qualidade, para a resposta social ERPI, editado pelo ISS.IP;
- k) Lei n.º 49/2018 de 14 de agosto, Regime do Maior Acompanhado;
- l) Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (*transpõe a Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento*

Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio);

- m) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contato com o público em geral);
- n) Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto (assegura a execução, na ordem jurídica interna, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, doravante designado abreviadamente por Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD);
- o) Constituição da República Portuguesa (A CRP consagra direitos e deveres essenciais que devem ser respeitados e garantidos na sua atuação, nomeadamente, nas relações com os utentes, famílias, trabalhadores e outras entidades. A título de exemplo: Princípio da Dignidade da pessoa Humana; princípio da Igualdade; Direito à segurança Social; Direito à Saúde; Proteção da Família; Direitos dos Idosos e Direitos das Pessoas com Deficiência).

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- a) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços;
- b) Promover o respeito pelos direitos dos(as) clientes e demais interessados;
- c) Definir as normas de funcionamento da resposta social;
- d) Promover a participação ativa dos(as) clientes e dos seus representantes legais

NORMA IV

Definição e Objetivos da Resposta Social

1. Considera-se estrutura residencial para pessoas idosas o estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.
2. Constituem objetivos específicos desta resposta social:
 - e) a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
 - f) b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;

REGULAMENTO INTERNO Estrutura Residencial para Idosos

- g) 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;
- h) d) Potenciar a inclusão social;
- i) e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- j) f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- k) g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
- l) h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade;
- m) i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

NORMA V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionistas da instituição, caso exista;
 - b) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
 - c) Tratamento de roupas;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Atividades de animação sociocultural, 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 psíquicas;
 - f) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - h) Administração de fármacos, quando prescritos.
 - i) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;
 - j) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
 - k) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.
2. As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o residente e constam de um plano de atividades.
3. A ERPI deve permitir e promover, através da sua atuação:

- a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, 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 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.
4. A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de atividades e cuidados, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente, psicologia, fisioterapia, hidroterapia, nutrição, transporte e outros, desde que adequados às necessidades e interesses dos residentes.
5. A ERPI deve ainda permitir a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação pelo seu representante legal.

CAPÍTULO II

NORMA VI

Condições de Admissão

1. A ERPI destina-se à habitação de pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
2. A ERPI pode, também, destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.
3. A ERPI destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

NORMA VII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
 - a) Os dados necessários que constam do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Identificação do n.º de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Identificação do n.º de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
 - d) Identificação do n.º de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;

REGULAMENTO INTERNO Estrutura Residencial para Idosos

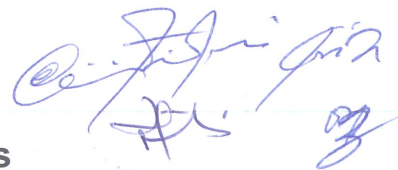
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
 - f) Comprovativo dos rendimentos e das despesas fixas com saúde do cliente;
 - g) Declaração assinada pelo cliente (consentimento informado) ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
2. O período de candidatura decorre no seguinte período: durante todo o ano civil.
 - a) O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 09h30 às 17h00. Na eventualidade de ser necessário ajustar-se o horário à situação o mesmo poderá ser ajustado por agendamento prévio.
 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Técnica Superior de Serviço Social/Diretora Técnica no seu gabinete na sede da Instituição.
 4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VIII Critérios de Admissão

1. Critérios de Admissão e ponderação:

Fatores de Ponderação	CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO
EMERGÊNCIA SOCIAL		
8	Idoso(a) em situação de emergência social	não = 0 pontos sim = 1 ponto
7	Idoso(a) em situação de risco de isolamento social	não = 0 pontos sim = 1 ponto
CARATERIZAÇÃO SOCIO-ECONÓMICA		
9	Idoso (a) em situação social e economicamente mais desfavorecidas; *RPC (rendimento per capita)	RPC 2x SMN = 0 pontos RPC ≥ SMN = 0,30 pontos RPC < SMN = 0,50 pontos RPC < metade do SMN = 1 pontos
6	Idoso(a) sem retaguarda familiar	não = 0 pontos sim = 1 ponto
5	Funcionalidade Familiar	funcional = 0 pontos disfuncional leve = 0,50 ponto disfuncional severa = 1 ponto
4	Condições Habitacionais	Boas = 0 pontos Razoáveis = 0,5 ponto Más = 1 ponto
DEPENDÊNCIA		
3	Grau de Dependência	Independente = 0 pontos Leve = 0,10 pontos Moderada = 0,20 pontos Grave = 0,50 pontos Total = 1 ponto

REGULAMENTO INTERNO Estrutura Residencial para Idosos



OUTROS		
2	Idoso(a) que resida na freguesia	não = 0 pontos
		sim = 1 ponto
1	Apoio Recebido pela Rede Informal	Sempre = 0 pontos
		Frequentemente = 0,10 pontos
		Algumas Vezes = 0,20 pontos
		Raramente = 0,50 pontos
		Nenhum = 1 ponto

2. Na aplicação destes critérios, em igualdade de circunstâncias são preferencialmente considerados os casos mais graves e necessitados, a idade e data de inscrição.
3. A Instituição poderá, caso necessário, exercer a faculdade de não viabilizar a admissão.
4. Excluem-se da aplicação destes critérios as vagas reservadas à gestão da segurança Social (quatro vagas) e as vagas não comparticipadas pela Segurança Social (5 vagas).

NORMA IX Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção desta Associação.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 10 dias.
4. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: comparticipação mensal referente ao mês corrente ou o pagamento correspondente ao período e/ou n.º de dias do mês que integrar a resposta social.

NORMA X Listas de Espera

1. Quando não exista vaga para admissão e os clientes satisfaçam as condições de admissibilidade são inscritos na Lista de Espera;
2. A inscrição do candidato na lista respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissão;
3. A Instituição, periodicamente, procede à atualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra entidade, ou por não pretenderem continuar a fazer parte desta.
4. Quando o candidato ou a família informa a ERPI sobre novos fatos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi selecionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se se tratasse de um primeiro contato.
5. Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista de candidatos volta a contactar todos os candidatos existentes, para averiguar se se mantém ainda interessados em ingressar na resposta social e se as condições em que foram selecionados ainda são as mes-

mas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação de requisitos.

6. Em situação de empate será utilizado como critério de desempate a antiguidade da data de inscrição.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

É elaborado um programa de acolhimento inicial tendo em conta:

1. O acolhimento será efetuado pelo colaborador de referência, ou seja, a Diretora Técnica;
2. O relacionamento com os outros clientes e com os colaboradores;
3. A adaptação ao Espaço;
4. Adequação dos Serviços Prestados.

NORMA XII

Processo Individual

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do residente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:
 - a) Identificação do residente;
 - b) Declaração de consentimento informado assinada pelo cliente ou seu representante legal;
 - c) Data de admissão;
 - d) Identificação do médico assistente;
 - e) Identificação e contato do representante legal ou dos familiares;
 - f) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
 - g) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
 - h) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - i) Plano individual de Cuidados (PIC), nos termos previstos no artigo 9.º-A;
 - j) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - k) Registo de período de ausências, bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - l) Cessaçao do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo.
2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII **Instalações**

1. O Lar de Santa Bárbara está sediado na Rua da Abelhoa n.º 150 - Pedorido e as suas instalações são compostas por:
 - a) 6 quartos simples;
 - b) 5 quartos duplos;
 - c) 2 quartos triplos
 - d) 1 refeitório clientes;
 - e) 1 refeitório colaboradores;
 - f) 1 lavandaria;
 - g) 1 despensa de géneros alimentícios;
 - h) 1 zona de frios;
 - i) 1 Sala de atividades;
 - j) 1 Sala de convívio;
 - k) 1 cozinha;
 - l) 1 gabinete médico;
 - m) 1 gabinete diretora-técnica;
 - n) 1 gabinete administrativo;
 - o) 1 gabinete da direção;
 - p) 13 wc's;
 - q) 1 vestiário para colaboradores com wc.
2. As zonas reservadas ao pessoal são a cozinha, lavandaria, despensa, zona de frios, gabinetes e vestiário dos colaboradores.
3. O alojamento é realizado em quartos individuais, duplos ou triplos procurando-se agrupar os residentes de forma a conseguir-se o bem-estar geral.
4. O acolhimento em quarto individual encontra-se condicionado à disponibilidade e ainda características do idoso a integrar.
5. **Hora de movimento e de silêncio:**
 - a) A abertura das portas da ERPI deve ocorrer pelas oito horas da manhã;
 - b) O recolhimento de todos os residentes, tal como o cessar de todas as atividades e mecanismos de som e radiação eletromagnética que possam originar ruído ou prejudicar o sossego da ERPI, tem de consumir-se impreterivelmente até às vinte e duas horas.

REGULAMENTO INTERNO Estrutura Residencial para Idosos

NORMA XIV

Horários de Funcionamento/ Horário das Entradas e Saídas dos residentes

1. A ERPI funciona todos os dias incluindo feriados e fins-de-semana 24h por dia.
2. Os serviços administrativos funcionam das 9h00 – 17h00 de segunda a sexta-feira.
3. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI;
4. Os clientes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, psíquica ou avançada idade, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à Instituição e do seu amparo físico e material;
5. Os residentes têm o direito de se ausentar por períodos variáveis, desde que comuniquem à Diretora-Técnica.
6. Os residentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo da Diretora Técnica ou do Médico de Família;
7. Com a devida articulação o regresso poderá ir além da hora do silêncio desde que seja estabelecido contato telefônico com a ERPI avisando da hora de chegada;
8. No caso residente que deseje sair de modo voluntário e definitivo da ERPI, terá de declarar por si ou representante legal, e através de forma escrita, o motivo do procedimento.

NORMA XV

Entrada e Saída de Visitas

1. A ERPI disponibiliza o seguinte horário diário para visitas: das 14 às 18 horas;
2. No entanto, sempre que se justificar, este horário poderá ser alargado pensando no bem-estar do residente;
3. É vedado o acesso aos quartos no período da manhã, já que nesse horário se encontram em curso algumas rotinas (higiene pessoal, cuidados de enfermagem, higiene dos espaços);
4. As visitas permanecerão no espaço destinado às visitas e não nos quartos dos residentes, salvo se estiverem acamados e com aviso prévio aos colaboradores de serviço;
5. Nos casos em que o idoso(a) se encontre alojado em quarto partilhado, o acesso dos visitantes ao quarto encontra-se condicionado ao estado de saúde dos idosos, sua evolução e ainda à exigência da prestação de cuidados de saúde, pelo que o acesso aos quartos em algumas situações pode mesmo ser interdito, ou passar por fases em que não é autorizado;
6. É ainda vedado o acesso aos quartos dos outros residentes.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: até ao dia 8 do mês em curso por transferência bancária.
2. Será emitido ao cliente ou ao familiar responsável pelo pagamento/representante legal um recibo comprovativo de pagamento.

NORMA XVII

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

n

Sendo que:

RPC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento anual ou anualizado do agregado familiar

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

3. Composição do Agregado Familiar

Considera-se como agregado familiar apenas o próprio utente.

3.1. – Não são considerados para o efeito do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- Tenham entre si um vínculo contratual (por ex: hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- Permaneçam na habitação por um curto período.

4. Rendimento do Agregado Familiar

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

- Trabalho dependente;
- 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);
- Pensões (velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);
- Prestações sociais;

REGULAMENTO INTERNO Estrutura Residencial para Idosos

- Prediais;
- Capitais;
- Outras fontes de rendimentos

5. Despesas Fixas do Agregado Familiar

5.1 - Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5.2 - Para além das despesas referidas em 5.1. a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

5.3 - Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 5.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

6. Prova dos Rendimentos e Despesas

6.1. São prova de rendimentos a Declaração de IRS, Nota de Liquidação e Outros Documentos comprovativos da real situação do agregado (ex: recibos de remunerações, documento comprovativo do Centro Nacional de Pensões).

6.2. As dúvidas sobre a veracidade das declarações e/ou a falta de entrega dos documentos comprovativos, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até ao valor igual à comparticipação máxima.

7 - Prova dos rendimentos e das despesas fixas

7.1 - A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

7.1.1 - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

7.1.2 - A falta de entrega dos documentos a referidos em 7.1. no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

7.2 - A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

8 - Montante máximo da comparticipação familiar

8.1 - A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.

8.2 - O disposto no número anterior não se aplica à resposta ERPI tendo em conta que para a mesma não se encontra estabelecido um montante máximo de comparticipação familiar.

8.3 - O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

8.3.1 - Tratando-se de respostas sociais a iniciar a atividade, o cálculo do custo médio real do utente tem em conta as despesas orçamentadas e o número de utentes previstos para o ano correspondente

9 - Redução da comparticipação familiar

Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

10 - Revisão da comparticipação familiar

10.1 - As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil.

10.2 - Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, as instituições podem proceder à revisão da respetiva comparticipação.

11 - Apuramento do montante da comparticipação familiar por resposta social

11.1 - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

11.1.1 - O valor da comparticipação familiar mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar (RPC), variável entre 75 % a 90 % de acordo com o grau de dependência do utente.

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

11.1.3 - Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.

11.1.4 - À comparticipação familiar apurada nos termos do n.º 12.1. pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.

11.1.5 - 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.

REGULAMENTO INTERNO Estrutura Residencial para Idosos

11.1.5.1 - Os critérios para apuramento da capacidade económica do agregado familiar, para efeitos da comparticipação referida no número anterior, constam de regulamento interno:

a) Para apuramento do RPC serão exigidos os documentos referentes aos rendimentos e despesas fixas (habitação, saúde e educação) do agregado familiar;

Apurado o RPC a definição da comparticipação do(s) descendente(s) terá por base as seguintes percentagens:

RPC < metade do SMN – 20% do valor da comparticipação;

RPC < SMN – 30% do valor da comparticipação;

RPC ≥ SMN – 50% do valor da comparticipação;

RPC 2x SMN – 100% do valor da comparticipação;

e) Poderão os descendentes apresentar, por escrito, conjuntamente a hipótese de pagarem o valor igual entre si independente dos seus rendimentos;

NORMA XVIII Refeições

1. As refeições decorrem nos seguintes horários:

- a) Pequeno-almoço das 05h30 às 09h30;
- b) Lanche da manhã 09h30 às 10h00;
- c) Almoço das 12h00 às 13h00;
- d) Lanche das 15h30 às 16h00;
- e) Jantar das 19h00 às 20h00;
- f) Ceia das 22h00 às 23h00.

2. O cliente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo, em situações especiais atendíveis pela Diretora.

3. Nutrição e alimentação:

- a) As refeições são no refeitório da resposta social;
- b) A alimentação é igual para todos, mas o cliente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no prescrito pelo médico logo consoante o previsto no PIC do residente;
- c) A conceção das ementas está a cargo da Nutricionista da Instituição indo ao encontro dos hábitos e gostos do cliente assegurando o equilíbrio nutricional;
- d) Existem diversos tipos de dietas de acordo com o manual de dietas concebida pela Nutricionista tendo em conta as necessidades clínicas do cliente;
- e) As refeições são confeccionadas pelo pessoal da Cozinha da Instituição;
- f) As refeições são servidas pelas Ajudantes de Ação Direta com ajuda do pessoal da cozinha;
- g) As Ajudantes de Ação Direta fazem o acompanhamento da refeição auxiliando os clientes com dificuldades de execução nas AVID's;

- h) No caso de idosos diabéticos, doentes com Alzheimer são servidos reforços alimentares.

NORMA XIX

Organização dos Serviços Prestados

Todos os serviços prestados são registados, datados e assinados pelos executores.

1. Alimentação:

- a) O residente pode usufruir de 6 ou mais refeições diárias (Pequeno-Almoço, Lanche da manhã, Almoço, Lanche da tarde, Jantar, Ceia) conforme a condição física e/ou de saúde;
- b) As ementas são elaboradas por uma Nutricionista;
- c) São praticados planos alimentares especiais em função da condição de saúde do residente;
- d) São aceites produtos vindos do exterior (entregues por familiares ou adquiridos pelos residentes) tendo os mesmos que ser verificados, na receção dos mesmos, pelas ajudantes de ação direta.

2. Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem:

- a) Estão definidos para o residente de acordo com o Plano Individual de Cuidados (PIC);
- b) Os cuidados são realizados em função do definido consoante as necessidades especiais ou cuidados específicos;
- c) Mensalmente é disponibilizado ao residente o serviço de cabeleireiro nas instalações da Instituição;

3. Tratamento de roupas:

- a) A roupa de uso pessoal deve ser devidamente identificada pelo residente ou seu representante legal com simbologia escolhida pelos próprios;
- b) A recolha da roupa no quarto é realizada pelas Ajudantes de Ação Direta;
- c) O tratamento de roupa pode ser realizado na lavandaria da Instituição ou através de serviços externos de lavandaria;
- d) Caso o residente ou sua família mostre vontade de tratar da sua roupa poderá fazê-lo;
- e) O período desde a recolha à entrega da roupa ao cliente será no máximo de 5 dias úteis;
- f) A entrega da roupa e arrumo da mesma nos armários correspondentes é realizada pelas Ajudantes de Ação Direta.

4. Higiene dos espaços:

- a) São prestados serviços de limpeza do quarto que incluem mudança de roupa da cama e do wc de apoio ao quarto;
- b) A periodicidade dos serviços é diária;

REGULAMENTO INTERNO Estrutura Residencial para Idosos

- c) Para que o espaço se apresente limpo e arrumado, é exigido a todos os residentes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo;
- d) Não é permitido colocar nas paredes quaisquer pregos, caixilhos, estampas e outros objetos semelhantes sem autorização da Direção-Técnica;
- e) Não há qualquer inconveniente que o residente possua no quarto objetos pessoais;
- f) Os espaços comuns a todos os residentes são higienizados diariamente.

5. Atividades Socioculturais, lúdico-recreativas e ocupacionais:

- a) Anualmente é elaborado um plano de atividades a realizar-se com todos os residentes;
- b) O Plano de Atividades é desdobrado em planos de atividades por cada residente ou grupo de residentes, nas seguintes áreas: formação/informação, lúdico-recreativas, culturais, desportivas, espiritual e/ou religiosas, quotidianas, sociais e outras;
- c) O plano de atividades é elaborado considerando a avaliação das necessidades e expectativas do residente;
- d) Para cada atividade sociocultural tipo são definidos objetivos, ações, metodologia, com respetivo local de realização, data prevista e responsáveis;
- e) A Resposta Social assegura-se que estão reunidas todas as condições de segurança para a prática de atividades desportivas e/ou culturais e recreativas;
- f) Existem responsáveis pela elaboração, alteração, monitorização e avaliação do plano de atividades socioculturais.

6. Apoio nas atividades da vida diária:

- a) O âmbito de intervenção dos colaboradores na aquisição de bens e serviços está definido conforme o estabelecido no PIC;
- b) São registadas todas as transações financeiras realizadas pelos colaboradores em nome do residente sendo solicitados comprovativos das aquisições de bens e serviços;
- c) O acompanhamento do residente ao exterior para execução de AVID's é assegurado conforme o estabelecido no PIC;
- d) São respeitadas as regras de acompanhamento e condições em que o residente se pode deslocar ao exterior.

7. Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde:

- a) Está organizado um processo individual de saúde contendo informação médica assim como relatórios médicos;
- b) Os cuidados estão definidos para cada residente, pela Enfermeira da Instituição, de acordo com o PIC;
- c) Todos os residentes têm direito a assistência médica e de enfermagem, devendo submeter-se às prestações clínicas do Médico de Família (unidade de saúde local do SNS) assim como dos serviços de enfermagem;

- d) Quando não for possível a prestação de serviços por parte da instituição, devido a indisponibilidade de recursos humanos ou técnicos, esta deve articular com o Centro de Saúde local para que este dê a resposta necessária ao cliente;
- e) A Enfermeira da Instituição é responsável pela supervisão dos cuidados de cada residente.

8. Administração de fármacos:

- a) A medicação prescrita por médico de família ou de especialidade é preparada em unidoses pela farmácia ou pela Enfermeira da Instituição e disponibilizada aos residentes pelas ajudantes de ação direta;
- b) A ficha da terapêutica é atualizada pela Enfermeira da Instituição conforme indicações médicas.

9. Outras atividades de animação e ocupação

- a) É disponibilizado mensalmente aos residentes o convívio com outros residentes de outras instituições através do PROJETO MICAS, da Rede Social de Castelo de Paiva, conforme plano de atividades;
- b) Será frequente a receção de grupos de animação e jovens voluntários para a execução de atividades de convívio;
- c) Sempre que as condições climatéricas o permitam serão frequentes as saídas ao exterior.

10. Apoio psicossocial:

- a) Fazem parte do Apoio Psicossocial ao residente as seguintes atividades: avaliação e intervenção psicológica, acompanhamento social, apoio informativo e formativo, apoio nos cuidados Post-Mortem;
- b) Quando especificado no PIC é assegurado o apoio psicológico e social ao cliente e pessoa(s) próxima(s);
- c) A prestação de apoio é articulada entre os técnicos (psicólogo e técnico de serviço social) e os restantes elementos da Resposta Social;
- d) Assegura-se a gestão de parcerias institucionais e das redes de suporte formais e informais no domínio do apoio psicossocial.

NORMA XX

Funeral do Cliente

1. As despesas com o funeral e sufrágios do cliente são da responsabilidade da família do mesmo, salvo no caso dos clientes sem possibilidades económicas e sem que outrem tome tempestivamente tal compromisso junto da ERPI, devendo então este suportar os encargos e acarretar qualquer benefício/subsídio da Segurança Social ou Centro Nacional de Pensões;

REGULAMENTO INTERNO Estrutura Residencial para Idosos

2. Nos casos em que não houver sido feita comunicação escrita com as últimas vontades, que será apensa ao processo para se cumprirem escrupulosamente, serão da responsabilidade da IPSS, desde que de acordo com os custos mínimos praticados pelas agências funerárias.
3. O funeral do cliente realiza-se segundo as normas da ERPI e dentro do estilo digno, em harmonia com o rito espiritual, sendo conduzidos para o cemitério de onde são naturais;
4. Nos casos de cliente, em que se verifique precariedade económica, que tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe à maneira de ser sepultado fica a Direção com competência para diligenciar que o enterro se faça nas condições requeridas e a expensas da Instituição;
5. Nos funerais efetuados a cargo e ordem da Instituição, esta deverá solicitar os serviços das agências funerárias da freguesia e respeitar uma escala de revezamento, por forma a distribuir tais serviços por essas agências no pressuposto dos custos praticados serem na base da equidade.

NORMA XXI Espólio do Cliente

1. Perante a impossibilidade de levantamento do espólio, imediatamente após o falecimento do idoso(a), a Instituição reserva-se no direito de proceder a uma prévia gestão tendo por base o facto de se tratarem ou não de bens perecíveis (bens alimentares, ou não), cuja conservação seja impossível garantir.
2. No caso de impossibilidade justificada, em proceder ao levantamento do espólio, no prazo de 3 meses, o responsável pelo idoso(a) deverá colocar essa situação à Consideração da Direção técnica, ou corpos sociais da Instituição, que equacionarão da viabilidade de serem aplicados outros prazos, a ajustar individualmente.
3. Do deferimento ou indeferimento de prorrogação do prazo regulamentar, bem como da sua fundamentação deverá ser lavrado registo do qual constem, igualmente, as seguintes especificações: tipo de bens e sua caracterização, quantidade e destino dado aos mesmos.
4. Na gestão do espólio serão ainda consideradas as decisões expressas pelo cliente, desde que reduzidas a escrito e arquivadas no seu processo Individual ou no cofre da Instituição.

NORMA XXII Participação dos Familiares

Os familiares do cliente podem prestar-lhes o apoio que julgarem conveniente, de acordo com as suas disponibilidades, com o estabelecido neste Regulamento, com a vontade do cliente e, sempre, com o conhecimento, autorização e sob a orientação da Diretora Técnica.

NORMA XXIII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal desta Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

1. Compete à Técnica Superior de Serviço Social:

- a) Assegurar e promover a colaboração com os serviços sociais de outras Instituições;
- b) Estudar com o cliente as soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor);
- c) Ajudar os clientes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e re-adaptação social, fomentando uma decisão responsável;
- d) Organizar em equipa multidisciplinar a resposta social, cumprindo todas as diretrizes da Segurança Social.
- e) Organizar e atualizar em equipa multidisciplinar o processo individual de cada cliente;
- f) Proceder ao atendimento e/ou visitas domiciliárias quando necessário;
- g) Realizar um estudo profundo de cada caso em particular conducente à elaboração de um relatório criterioso;

2. Compete à Enfermeira:

- a) Prestar cuidados de enfermagem ao residente;
- b) Colabora nas tarefas de alimentação por sonda do cliente;
- c) Proceder ao acompanhamento e transporte de doentes em camas, macas, cadeiras de rodas ou a pé, dentro e fora da Instituição caso se justifique;

5. Compete ao serviço Administrativo e Financeiro:

- a) Organizar e dirigir os serviços de contabilidade e fornece informação sobre problemas de natureza contabilística;
- b) Elaborar, enviar Ofícios e e-mails;
- c) Protocolar a entrada e saída de correspondência;
- d) Fornecer os dados necessários e colaborar com o TOC para efetuar o apuramento dos resultados e ao encerramento das contas, de modo a elaborar o resultado de contas e o orçamento;
- e) Elaborar e certificar balancetes e outras informações contabilísticas;
- f) Elaborar diariamente o resumo de Tesouraria;
- g) Efetuar conferências de contas e reconciliações bancárias;
- h) Colaborar na política financeira e exerce a verificação dos custos e proveitos;
- i) Organizar e manter atualizados os ficheiros especializados;
- j) Efetuar e elaborar todo o tipo de pagamento;
- k) Preencher, e enviar o mapa de frequência de cliente;

REGULAMENTO INTERNO Estrutura Residencial para Idosos

- l) Processar os recibos mensais do cliente;
- m) Encarregar-se das operações de caixa, receber numerários e outros valores, efetuar pagamentos mensais;
- n) Gerir a Conta Corrente do cliente;
- o) Executar o processamento mensal dos vencimentos, e envio do ficheiro para a Segurança Social, dos mesmos;
- p) Elaborar, analisar e acompanhar todo o tipo de candidaturas.

6. Compete à Animadora:

- a) Avaliar necessidades de Animação: auscultação do cliente relativamente aquilo que mais gostariam de fazer: locais para passeios, atividades, etc;
- b) Programar, planificar e executar o plano de atividades anual, mensal e semanal
- c) Programar e planificar as atividades intercalares: Passeios, iniciativas de outras entidades (venda de Natal, Carnaval);
- d) Registrar as atividades realizadas.

7. Compete a Ajudante de Ação Direta:

- a) Prestar cuidados de higiene (banho, aplicação de cremes hidratantes ou medicinais, lavagem de dentes, mudança de fraldas, corte de unhas, barba, cabelo) e conforto ao cliente;
- b) Pedir atempadamente os produtos de higiene e conforto para o cliente e responsabilizar-se pela sua armazenagem;
- c) Auxiliar nas refeições do cliente no refeitório e assegurar as refeições do cliente acamados;
- d) Recolher a roupa suja e distribuir a roupa lavada pelos quartos do cliente e rouparia;
- e) Arrumar e organizar a rouparia;
- f) Preparar e administrar a medicação ao cliente;
- g) Manter organizado o consultório médico, onde se encontra a medicação de cliente;
- h) Limpar e desinfetar o material clínico, e são responsáveis pela manutenção e conservação do mesmo;
- i) Acompanha, e se necessário transporta, o cliente ao exterior como por exemplo, consultas e exames médicos, passeios, etc.
- j) Colaborar com os restantes serviços da Instituição de forma, a que o bem-estar do cliente, seja sempre uma prioridade;
- k) Efetuar sempre os registos associados às diferentes tarefas;
- l) Respeitar e promover os direitos do cliente, tais como: autonomia, participação, privacidade, confidencialidade e paz;
- m) Executar pensos simples e outros cuidados de enfermagem;
- n) Recolher e depositar os resíduos do cliente.

8. Compete a Cozinheira:

- a) Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições do cliente;

- b) Executar, organizar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da cozinha;
- c) Lavar as louças, recipientes e utensílios usados na confeção dos alimentos para o cliente;
- d) Colaborar na separação de resíduos.

9. Compete à Ajudante de Cozinha:

- a) Proceder a serviços de preparação de refeições do cliente;
- b) Trabalhar sob as indicações das cozinheiras;
- c) Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da cozinha;
- d) Lavar a louça das refeições do cliente;
- e) Colaborar na separação de resíduos

10. Compete a Trabalhadora de Serviços Gerais

- a) Proceder diariamente, à limpeza, arrumação e higienização das instalações da ERPI;
- b) Colaborar nos serviços do refeitório servindo as refeições ao cliente;
- c) Colocar nas mesas do refeitório todas as louças e utensílios necessários para as refeições do cliente;
- d) Arrumar e limpar os quartos do cliente, separando as roupas sujas dos mesmos para os serviços de lavandaria;
- e) Distribuir os produtos de higiene e conforto ao cliente.
- f) Ocupar-se dos trabalhos de passagem a ferro, dobragem das roupas do cliente;
- g) Proceder à lavagem das roupas de serviço e do cliente;
- h) Separar a roupa lavada do cliente;
- i) Proceder diariamente à limpeza das instalações da lavandaria;
- j) Proceder à marcação das roupas do cliente;
- k) Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadram no âmbito da sua categoria profissional;

NORMA XXIV

Diretora Técnica

1. A direção técnica da ERPI é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional 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 atividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à 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 a equipa, bem como promover reuniões com os residentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;

REGULAMENTO INTERNO Estrutura Residencial para Idosos

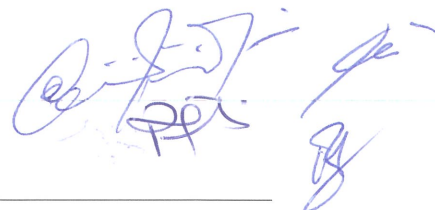
- b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
 - c) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da ERPI;
 - d) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
 - e) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, nos termos previstos no artigo 12.º-A, em articulação com a direção da instituição;
 - f) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expetativas dos residentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades 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 atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso.
3. O diretor técnico, em articulação com a direção 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 expetativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.
4. As funções do diretor técnico podem ser exercidas a 50 %, quando a capacidade da estrutura residencial for igual ou inferior a 30 residentes.
5. Quando a capacidade da ERPI for inferior a 15 residentes, o diretor técnico poderá ter um horário semanal variável, mas deve assegurar, no mínimo, uma permanência diária de três horas no estabelecimento.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXV Direitos dos Clientes

1 - A pessoa que reside em ERPI tem direito, nomeadamente, a:

- 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, expetativas e preferências;



- e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados 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.

NORMA XXVI Deveres dos Clientes

1 - Constituem deveres das pessoas residentes, nomeadamente, os seguintes:

- 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 e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

NORMA XXVII Impedimentos

É vedado ao cliente ou representante legal:

1. A colocação de objetos na parede sem autorização prévia;
2. Ter no seu aposento qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros;
3. Ocupar o aposento com objetos estranhos ao seu fim, bem como utilizá-lo para fins diferentes, nomeadamente, lavagem de roupa, confeção de refeições que impliquem o uso de eletrodomésticos ou aparelhos alimentados por outras fontes de energia;
4. Adquirir e trazer para o lar bebidas alcoólicas para seu uso ou de outro cliente;
5. Acender velas ou lamparinas nos aposentos;
6. Instalar quaisquer aparelhos elétricos no seu aposento sem autorização prévia;
7. Manter animais nos aposentos ou nas partes comuns da valência;
8. O uso de logradouros da resposta social para a prática da agricultura ou jardinagem, sem o consentimento prévio;
9. Fumar nas zonas cobertas das instalações.

REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Idosos

NORMA XXVIII

Disciplina

Sempre que o comportamento do cliente prejudique o funcionamento da resposta social e o bem-estar dos restantes clientes, a Direção, conforme a gravidade e a reincidência das ocorrências, pode colocar em prática as seguintes situações:

1. Advertência verbal;
2. Repreensão por escrito;
3. Expulsão.

NORMA XXIX

Direitos do Lar de Santa Bárbara

São direitos da Instituição:

1. Ser respeitado o seu bom-nome;
2. Serem zeladas as suas instalações e equipamentos;
3. Não admitir candidatos/cliente fora das condições e critérios de admissão previstos em regulamento;
4. Calcular e cobrar a comparticipação familiar pela frequência da ERPI;
5. Cobrar através dos Serviços Administrativos outras importâncias destinadas a custear atividades extras autorizadas por escrito pelo Responsável do Cliente;
6. Fazer cumprir os horários e demais regras constantes do presente Regulamento.

NORMA XXX

Deveres do Lar de Santa Bárbara

Constituem deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade do serviço e o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
2. Proporcionar o acompanhamento adequado;
3. Respeitar a individualidade de cada cliente, garantindo-lhes os seus direitos, mas também exigindo o cumprimento dos seus deveres;
4. Cumprir o Regulamento e assegurar o normal funcionamento do ERPI;
5. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos do cliente;
6. Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento, que permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades do cliente;
7. Garantir a observação médica do pessoal ao serviço, no mínimo anualmente, obtendo certificado do seu atestado sanitário;
8. Facultar o acesso do pessoal à frequência de ações de formação organizadas pelas entidades acreditadas para o efeito;
9. Assegurar a existência de seguro de acidentes pessoais de cada residente, podendo imputar ao cliente/família o pagamento do respetivo prémio;
10. Facultar aos serviços competentes de fiscalização e inspeção o acesso a todas as dependências do estabelecimento e as informações indispensáveis à avaliação e fiscalização do seu funcionamento;

11. Remeter aos serviços da segurança social:

- a) O preçário em vigor, os mapas estatísticos e a relação do pessoal existente no estabelecimento;
- b) As alterações ao regulamento interno até 30 dias antes da sua entrada em vigor;
- c) No prazo de 30 dias, informação de qualquer alteração dos elementos constantes de licença de funcionamento, bem como, da interrupção ou cessação dos serviços e atividades prestados por iniciativa da instituição;
- d) Declaração em como não se verifica qualquer impedimento legal para o exercício de cargo nos órgãos sociais;
- e) Outra documentação prevista em legislação específica aplicável.

12. As demais obrigações decorrentes do acordo de cooperação celebrado com a segurança social.

NORMA XXXI **Direitos dos Colaboradores**

São direitos dos Colaboradores, designadamente:

- 1. Ter acesso a formação adequada;
- 2. Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário á prossecução do seu trabalho;
- 3. Serem tratados com respeito e dignidade por cliente e seus familiares.

NORMA XXXII **Deveres Gerais dos Colaboradores**

Constituem deveres dos colaboradores:

- 1. Cumprir e fazer cumprir as leis, as normas laborais e convencionais em vigor regulamentos e determinações da Direção da Instituição;
- 2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção da Instituição, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
- 3. Tratar o cliente e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor;
- 4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- 5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho
- 6. Guardar lealdade à Instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e trabalhadores;

REGULAMENTO INTERNO Estrutura Residencial para Idosos

7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Instituição, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Instituição, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
11. Prestigiar a Instituição e zelar pelos seus interesses, comunicando os atos que os lesem sempre que tenham conhecimento dos mesmos;
12. Proceder dentro da Instituição como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
13. A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua atividade;
14. Comunicar as faltas e deficiências à Diretora Técnica de que tenham conhecimento;
15. Não exercer qualquer influência no cliente ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão mais bem servidos;
16. Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações;
17. Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho.

NORMA XXXIII

Direitos dos Responsáveis/Familiares

Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:

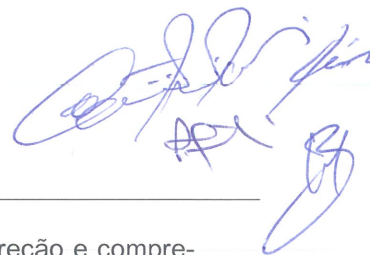
- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com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

NORMA XXXIV

Deveres dos Responsáveis/Familiares

Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

- 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.

NORMA XXXV

Depósito e Guarda dos Bens dos Cliente

1. No ato da admissão do cliente, será feita uma relação discriminada dos bens de que os clientes se fazem acompanhar. Depois de conferida e assinada pelo Colaborador responsável pela sua elaboração e pelo cliente ou seu representante, será arquivada nos serviços respectivos e junta ao seu processo pessoal.
2. Da referida relação será entregue duplicado ao cliente, seu representante ou familiar
3. Caso os familiares desejem trazer ou levar roupas ou bens do cliente devem solicitar a presença do Auxiliar de Ação Direta responsável, que acrescentará ou dará baixa no inventário dos bens do cliente.
4. A ERPI não se responsabiliza por quaisquer bens ou valores, cuja guarda não lhe tenha sido expressamente confiada e de que esta não tenha passado documento, comprovativo dessa entrega, com discriminação completa desses bens e valores.

NORMA XXXVI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

Os serviços podem ser interrompidos por iniciativa do cliente nas seguintes situações:

- Insatisfação do cliente;
- Mudança de residência;
- Mudança de resposta social;
- Inadaptação do cliente à resposta social;
- Inadequação dos serviços às necessidades;
- Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
- Disponibilidade dos cuidados informais para assegurar a prestação de apoio.

NORMA XXXVII

Cessação da Prestação de Serviços por Fato Não Imputável ao Prestador

1. É cessada a prestação de serviços com o Cliente em caso de:
 - a) Por denúncia, e sempre que possível, a intenção de cessar a frequência da resposta social deve ser comunicada à Instituição com um aviso prévio de 30 dias. O pagamento será ajustado proporcionalmente ao período de vigência do contrato, sendo esta cessação admissível nas seguintes situações:
 - Morte do cliente;
 - Possibilidade de regressar à sua residência habitual;
 - Mudança de serviços para outro tipo de resposta social.



REGULAMENTO INTERNO Estrutura Residencial para Idosos

- b) Atraso no cumprimento com os pagamentos das mensalidades por mais de 30 dias;
 - c) Difamação ou mal dizer quer do cliente ou familiares, que ponha em causa o bom-nome da Instituição;
 - d) Criar na Instituição um ambiente de conflito e agressão a outros cliente e/ou pessoal técnico;
2. Quando se trate de cessação de contrato de prestação de serviços, por justa causa, o cliente/representante legal serão avisados pela Diretora Técnica com 30 dias de antecedência.

NORMA XXXVIII Contrato

- 1 - Devem ser celebrados por escrito contratos de prestação de serviços, atividades e cuidados com os residentes e ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, dos quais devem constar os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar aos residentes que se encontram incluídos na mensalidade, devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades.
- 2 – Do contrato é entregue um exemplar ao residente e/ou familiares e arquivado outro no respetivo processo individual.
- 3 – Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
- 4 – Caso seja haja apenas a alteração do valor da comparticipação mensal poderá ser celebrada uma adenda ao contrato.
- 5 - A ERPI deve garantir que o utente toma conhecimento do teor do contrato de prestação de serviços, do regulamento interno e do PIC, de uma forma que assegure a sua compreensão por parte do utente.

NORMA XXXIX Livro de Reclamações

De acordo com a legislação em vigor a ERPI possui um livro de reclamações, em suporte de papel, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos e livro de reclamações eletrónico.

CAPÍTULO V

PREVENÇÃO DE MAUS-TRATOS, ABUSOS E NEGLIGÊNCIA

NORMA XL

Metodologia de gestão das situações de negligência, abuso e maus-tratos

Este procedimento tem por objetivo descrever a metodologia para a atuação em caso de suspeita de maus-tratos, abusos ou negligência, dentro ou fora da instituição, de modo a assegurar que:

- a) O utente é protegido destas situações;
- b) Os profissionais tenham uma atuação preventiva e proactiva perante suspeita de ocorrências desta natureza;
- c) Estão definidas as responsabilidades.

Capítulo VI

REGIME DO MAIOR ACOMPANHADO

NORMA XLI

Estatuto do Maior Acompanhado

1. 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).
2. As medidas de acompanhamento podem também ser requeridas pelo Ministério Público, pelo cônjuge, pelo unido de facto ou por qualquer parente sucessível da pessoa que carece daquelas medidas.

Capítulo VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLII

Alterações do Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do estabelecimento ou da estrutura prestadora de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

REGULAMENTO INTERNO Estrutura Residencial para Idosos

2. Estas alterações deverão ser comunicadas no prazo de 30 dias à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XLIII

Rede de Arbitragem de Consumo

1. Têm como principal objetivo proporcionar aos consumidores meios mais simples, rápidos e económicos para resolver conflitos, sem necessidade de recorrer ao sistema judicial.
2. O concelho de Castelo de Paiva pertence à região do Tâmega e Sousa pelo que em qualquer situação para resolução de conflito deverá aceder-se online ao seguinte Centro:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE)

NORMA XLIV

Lacunas ou Casos Omissos

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XLV

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 01/05/2025

ANEXO I

PREÇÁRIO

ATIVIDADES E SERVIÇOS INCLUIDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

A ERPI assegura a prestação dos seguintes serviços:

- Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionistas da instituição, caso exista;
- Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
- Tratamento de roupas;
- Higiene dos espaços;
- Atividades de animação sociocultural, 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 psíquicas;
- Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- Administração de fármacos, quando prescritos.
- Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;
- Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
- Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.

As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o residente e constam de um plano de atividades.

A ERPI deve permitir e promover, através da sua atuação:

- a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, 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 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.

A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de atividades e cuidados, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente, psicologia, fisioterapia, hidroterapia, nutrição, transporte e outros, desde que adequados às necessidades e interesses dos residentes.

A ERPI deve ainda permitir a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação pelo seu representante legal.

SERVIÇOS EXTRA

Tipo de Atividade	Valor
Saídas ao exterior fora do concelho	A definir conforme a atividade
Transporte para consultas ou exames médicos fora do concelho	Conforme tabela dos Bombeiros

