



# **Regulamento Interno**

## **Valência de Estrutura Residencial para Idosos**



Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição  
- Castanheira -

## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **ARTIGO 1º**

#### **Âmbito de Aplicação**

O presente regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento da valência de Estrutura Residencial para Idosos do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição, Instituição Particular de Solidariedade Social, legalizada e devidamente registada na Direção Geral de Ação Social no Livro n.º 5 das Fundações de Solidariedade Social fl. 172 sob o n.º 46/98 em 07/09/1998, aprovada pela portaria 778/83 de 23/07, e tendo a sua sede no Largo do Outão, S/N 6300-075 Castanheira.

### **ARTIGO 2º**

#### **Legislação Aplicável**

Esta Estrutura Residencial para Idosos rege-se igualmente pelo estipulado na portaria 67/2012 de 21 de Março de 2012.

### **ARTIGO 3º**

#### **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Estabelecimento;
- c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível das atividades sociais e culturais promovidas pelo Estabelecimento.

### **ARTIGO 4º**

#### **Objetivos da Estrutura Residencial para Idosos**

São objetivos específicos da Estrutura Residencial para Idosos:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- d) Potenciar a integração social.

### **ARTIGO 5º**

#### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. A Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades dos Idosos, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
- b) Uma alimentação adequada, atendendo, na medida do possível, a hábitos alimentares e gostos pessoais e cumprindo as prescrições médicas;

- c) Uma qualidade de vida que compatibilize a vivência em comum com o respeito pela individualidade e privacidade de cada idoso;
- d) A realização de atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os idosos e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- e) Um ambiente calmo, confortável e humanizado;
- f) Os serviços domésticos necessários ao bem-estar do idoso e destinados, nomeadamente, à higiene do ambiente, ao serviço de refeições e ao tratamento de roupas;
- g) Todos os enumerados no Contrato de Prestação de Serviços.

2. O funcionamento da ERPI deve fomentar:

- a) A convivência social, através do relacionamento entre os idosos e destes com os familiares e amigos, com o pessoal do ERPI e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
- b) A participação dos familiares, ou pessoa responsável pelo internamento, no apoio ao idoso, sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente.

3. A ERPI deve ainda permitir a assistência religiosa, sempre que o idoso a solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares;

4. A ERPI tem uma capacidade máxima de 30 utentes, 4 em quatro quartos individuais e 26 em quartos duplos.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **ARTIGO 6º**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de atendimento que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- Da parte do cliente:
  - a) Cópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
  - b) Cópia do Número de Contribuinte Fiscal (NIF);
  - c) Cópia do cartão de Beneficiário/Pensionista (Segurança Social);
  - d) Cópia do cartão de Utente (SNS), indicação do Centro de Saúde e médico de família;
  - e) Cópia das declarações dos rendimentos anuais, referentes a pensões;
  - f) Cópia da declaração de IRS (se entregue nas autoridades fiscais) e/ou declaração de outros rendimentos anuais;
  - g) Cópia das declarações dos rendimentos anuais do cônjuge (caso exista);
  - h) Declaração de gastos mensais fixos como medicação, comprovativo do pagamento da renda habitacional ou prestação bancária em aquisição de habitação própria, entre

- outros;
- i) Relatório sobre a situação clínica atual do utente, elaborado pelo médico assistente habitual.
- Da parte do familiar/ responsável legal:
    - a) Cópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
    - b) Cópia do Número de Contribuinte Fiscal (NIF);
    - c) Morada completa e atualizada, bem como todos os contactos possíveis.

O não preenchimento destes critérios, nos prazos estabelecidos, resulta no arquivamento do processo.

2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao/à Diretor/a Técnico/a ou na secretaria da instituição.
3. 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.
4. Serão admitidas quaisquer pessoas idosas, sem distinção de sexo, cor, raça, etnia, língua ou credo, sendo única condição a existência de vagas.
5. O processo de admissão tem lugar após a abertura de uma vaga nesta valência, seja pela desistência, falecimento ou expulsão de um utente.
6. A decisão de admissão é da competência da Direção, após visita domiciliária e parecer da Equipa Técnica.
7. A decisão de admissão dos utentes é competência da Direção com base nos pedidos de admissão completos existentes, complementados, sempre que necessário, com relatórios técnicos efetuados pela Equipa Técnica com base nos dados fornecidos e na visita domiciliária efetuada.

## **ARTIGO 7º**

### **Condições de Admissão**

1. São condições de admissão neste estabelecimento:
  - a) Expressa vontade do cliente na admissão;
  - b) Idade igual ou superior a 65 anos;
  - c) Outras condições a serem ponderadas na admissão no Estabelecimento são:
    1. Residência ou natural da freguesia da Castanheira;
    2. Inexistência de retaguarda familiar;
    3. Existência de retaguarda familiar, contudo incapaz de prestar os cuidados de que carece;
    4. Existência, no seio do agregado familiar, de algum membro afetado por doença profunda;
    5. Inexistência de condições habitacionais e socioeconómicas compatíveis com a manutenção do candidato em condições dignas.

6. Condições socioeconómicas do candidato a cliente insuficientes para suportar os custos de outras soluções de alojamento;
7. Ausência de Equipamentos Sociais na área de residência.

## **ARTIGO 8º**

### **CrITÉrios de Admissão**

São crITÉrios de prioridade na seleção dos clientes:

- a) Ser natural ou residente na freguesia da Castanheira e/ou área de influência da Instituição;
- b) Ser utente do Centro de Dia ou Apoio Domiciliário do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição;
- c) **Ordem da Lista de Candidatos; - Não deveria ser o 1º?**
- d) Proveniência de situações familiares, sociais e econmicas mais desfavorecidas;
- e) Incapacidade temporária do utente ou da família;
- f) Hospitalização oucluso do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente;
- g) Idoso ou indivíduo impossibilitado para realizar as atividades primárias da vida diária;
- h) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo em casos excepcionais considerados pela Direção, em conjunto com a Equipa Técnica, tendo por base os pareceres que entender por conveniente solicitar;
- i) Ser idoso em situação de isolamento social ou geográfico;
- j) Ausência de estruturas familiares ou afins de apoio;
- k) Desajustamento ou conflito familiar grave;
- l) Ser pessoa idosa cuja família não tenha possibilidade de lhe prestar os cuidados necessários;
- m) A prioridade de cada situação será encontrada pela congregação dos vários itens e, em caso de empate, terá prioridade de admissão a pessoa idosa que tenha a inscrição válida mais antiga.

## **ARTIGO 9º**

### **Condições Gerais de Admissão**

Compete ao/ Diretor/a Técnico/a instruir os processos de admissão de clientes da ERPI, que serão submetidos para apreciação da Direção. Da decisão será dado conhecimento ao candidato num prazo que não deverá exceder os 30 dias, após a receção da candidatura.

A admissão é feita imediatamente após a assinatura do contrato pela Direção.

#### **1. Processo de Admissão**

- a) Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo/a Diretor/a Técnico/a deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, para posterior submissão  decisão da Direção;
- b) No ato da admissão/ assinatura do contrato é devido o pagamento da participação mensal do mês em que o referido cliente dá entrada na ERPI;
- c) Para concretizar a admissão devem ser entregues documentos atualizados, caso os

- mesmos sejam diferentes dos entregues no ato da inscrição;
- d) A admissão deve ser formalizada através de um contrato por escrito de prestação de serviços entre a Direção e o cliente e/ou seus familiares e/ou seus responsáveis legais, onde devem ser definidos os termos e condições dos mesmos, nomeadamente: direitos e obrigações de ambas as partes, data de início e fim do período do contrato; condições de suspensão e/ou rescisão da prestação de serviços; serviços e atividades a prestar e participação monetária pelos serviços a prestar bem como a modalidade de pagamento.
  - e) O contrato é elaborado em duplicado ou triplicado e assinado por todas as partes. O contrato pode ser assinado e é válido nas seguintes situações: 1. Direção e cliente/utente, 2. Direção, cliente/utente e familiares/responsáveis legais, 3. Direção, cliente/utente e familiares e 4. Direção e responsáveis legais.
  - f) Deve ser constituído um processo individual de utente.
  - g) A admissão tem sempre carácter experimental, por um período de 30 dias, como forma de testar a capacidade do idoso em se adaptar ao serviço que lhe é prestado, findo o qual passará a definitivo se até ao final do prazo nenhuma das partes o comunicar por escrito à outra.
  - h) Para efeitos do número anterior, o/a Diretor/a Técnico/a, deverá apresentar à Direção parecer no fim de 20 dias sobre a efetiva prestação do serviço.
  - i) Em situações urgentes, a admissão será a título provisório, com o parecer e autorização do/a Diretor/a Técnico/a, mas sujeita a ratificação posterior por parte da Direção, tendo o processo o mesmo tratamento de uma admissão normal.
  - j) Nos termos do número anterior, deve o/a Diretor/a Técnico/a fazer relatório que justifique a urgência da admissão provisória e o não aguardar pela decisão da Direção. Ainda assim deve ser comunicado ao Presidente da Direção ou na impossibilidade ao Vice-Presidente da Direção ou pelo menos a um membro da Direção essa decisão, que poderá decidir desde logo pela não justificação da urgência.

## **2. Critérios Técnicos utilizados no Pedido de Admissão**

- a) O pedido de admissão concretizado pelo ato da inscrição é formulado por escrito, pela pessoa idosa, responsável legal ou por familiar que se responsabilize, através de um requerimento, com modelo próprio, fornecido pela instituição. Este requerimento será devidamente preenchido, datado e assinado pelo responsável ou utente;
- b) Nesse mesmo dia, o pedido é registado na instituição, pela integração numa lista de espera de homens ou mulheres, consoante o caso;
- c) Para ser considerada a inscrição devem ser entregues no ato da inscrição ou no prazo máximo de 15 dias, e apenas ao processo, os documentos descritos no artigo 6º deste Regulamento;
- d) O pedido de admissão será efetuado na secretaria da Instituição, que fará chegar junto do/a Diretor/a Técnico/a, que terá a responsabilidade de efetuar uma entrevista ao idoso ou à pessoa responsável em data, hora e local a acordar.

## **CAPITULO III ADMISSÃO**

### **ARTIGO 10º**

#### **Acolhimento dos Novos Clientes**

A receção do cliente, é feita pelo/a Diretor/a Técnico/a ou seu representante, que o apresentará aos restantes utentes, colaboradores, na visita às instalações, indicando-lhe os respetivos aposentos e espaços da instituição.

### **ARTIGO 11º**

#### **Processo Individual do Cliente**

1. Após a admissão do utente é constituído, um Processo Individual do utente que será numerado e guardado em local reservado onde constam todos os dados referentes ao cliente, devendo conter os seguintes elementos:
  - a) Os documentos descritos no artigo 6º deste Regulamento;
  - b) Plano individual do utente;
  - c) Registo de todas as atividades constantes do respetivo plano;
  - d) Contrato de Prestação de Serviço, celebrado entre o cliente/familiar/responsável legal e a Instituição, o qual terá uma duração de um ano, prorrogável por iguais períodos.
2. O cliente e o seu familiar direto, e/ou um representante legal, deverão assinar um contrato de prestação de serviços e alojamento com a Instituição, onde constam os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algalias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamentos em clínicas privadas, as inerentes ao falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais, bem como a comparticipação mensal para com a ERPI, sujeitando-se o cliente às atualizações dos valores das pensões ou aos montantes definidos pela Direção;
3. O cliente, ou o seu legítimo representante, no prazo máximo de um mês após a sua admissão, deverá proceder à alteração da sua residência oficial junto dos Organismos Públicos e Privados que intervenham com o seu estatuto de Utente.

### **ARTIGO 12º**

#### **Período de Ambientação**

1. A admissão será sempre condicionada ao período experimental trinta dias, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação retificadora das condições;
2. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços e alojamento durante este período, o cliente não tem direito à restituição das mensalidades já pagas.

### **ARTIGO 13º**

#### **Listas de Espera**

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, esta será comunicada por escrito ao possível cliente, e, ser-lhe-á indicada a posição que ocupa na lista de espera.

Todos os anos a lista é atualizada.

## **CAPÍTULO IV INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **ARTIGO 14º**

#### **Instalações**

1. A ERPI do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição está sediada no Largo do Outão S/N, 6300-075 Castanheira, Guarda.
2. As suas instalações são compostas por: área de receção; área de direção, serviços técnicos e administrativos; área de convívio e atividades; área de refeições; área de alojamento; e área de serviços médicos/ enfermagem.
3. As áreas com acesso reservado ao pessoal são: instalações de pessoal; área de cozinha e lavandaria; e áreas de serviços de apoio (arrecadações e dispensas).

### **ARTIGO 15º**

#### **Horários de Funcionamento**

1. A ERPI tem funcionamento contínuo e ininterrupto.
2. A abertura de portas da ERPI deverá ocorrer pelas 8h:00m.
3. O encerramento de portas deverá ocorrer impreterivelmente até às 22h:00m.
4. O recolhimento aos respetivos quartos de todos os residentes, tal como o cessar do uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros, de forma a incomodar terceiros durante o período de descanso noturno, deverá consumir-se até às 22h:00m.
5. Os clientes da ERPI dispõem de liberdade de deslocação dentro e fora do estabelecimento, desde que o estado de saúde assim o permita.
6. As saídas são coordenadas pela Equipa Técnica, e salvo circunstâncias excecionais ou motivos de urgência, no horário estabelecido para o respetivo funcionamento.
  - Horário de saída: 9h:30m às 12h:00m | 14h:00m às 21h:00m
7. A Direção da ERPI pode condicionar as saídas dos clientes em situações de incapacidade física ou de anomalia psíquica, de forma a garantir a satisfação das suas condições de segurança.
8. Os clientes ou responsáveis legais deverão informar previamente por escrito o ERPI sempre que necessitem de se ausentar da localidade onde se encontra sediada a valência.
9. Os utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, 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 ERPI e do seu amparo físico e material.
10. Os restantes utentes da ERPI têm o direito de se ausentar por períodos variáveis, desde que comuniquem por escrito ao/à Diretor/a Técnico/a ou seu/sua substituto/a, com pelo menos um dia de antecedência, ou oralmente se por reduzidos períodos de tempo.
11. Os utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída, desde que, obtenham o acordo do/a Médico/a do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da



Conceição ou do/a Médico/a de Família.

12. Só em casos excepcionais, devidamente justificados, mediante autorização do funcionário responsável no período de trabalho, poderá o regresso à ERPI ir além das 21h:00m.
13. No caso do utente 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.
14. As refeições são servidas na Sala de Refeições nos seguintes horários:
  - Pequeno-almoço – 9h:00m
  - Almoço – 12h:30m
  - Lanche – 16h:30m
  - Jantar – 19h:30m
  - Suplemento – 22h:30m

#### **ARTIGO 16º**

##### **Entrada e Saída de Visitas**

1. As famílias e/ou responsáveis dos clientes devem proceder ao seu acompanhamento através de visitas regulares e de contactos periódicos com os responsáveis da ERPI. Devido a esse facto o horário de visitas é alargado de modo a que os familiares possam conviver com os residentes o maior período de tempo possível (sem que se prejudique o normal funcionamento da instituição):
  - Horário de Visitas: Segunda a Domingo – 14h:00m às 19h:00m
2. As visitas devem processar-se nas salas e espaços, em regra, nas salas e espaços de convívio/estar, no máximo de três pessoas/ visitas por utente.
3. Sempre que, por razões profissionais ou pessoais e em situações excepcionais, o familiar ou responsável não possa cumprir os horários de visita estabelecidos pela Instituição, deverá comunicar com o/a Diretor/a Técnico/a e solicitar autorização para a visita fora daquele horário.

#### **ARTIGO 17º**

##### **Pagamento da Mensalidade**

1. A comparticipação familiar mensal será estabelecida de acordo com o rendimento mensal de cada família, por documentos e assistindo à Direção do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição o direito da presunção dos mesmos, nunca perdendo de vista o valor do custo real médio do idoso na respetiva valência e dos seus rendimentos.
2. Quando no momento da admissão, o cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau mas já tenha sido requerida a atribuição do citado complemento, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem referida no número anterior.
3. A comparticipação é mensal e deverá ser liquidada até ao dia oito do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
4. O não pagamento das mensalidades, no prazo estabelecido, implica o pagamento de juros de mora de 10%. E de mais 20% passados 22 dias do prazo limite. Os juros acumulam mensalmente.
5. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias a Instituição poderá vir a

suspender a permanência do cliente até regularização das mensalidades, mediante nova análise individual do caso.

6. Iniciando-se a frequência da ERPI na primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
7. O pagamento pode ser efetuado na secretaria, durante o horário de expediente, preferencialmente por cheque, emitido em nome do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição ou, ainda, por transferência bancária para a conta da Instituição.
8. As mensalidades e as pensões serão atualizadas todos os anos de acordo com a lei em vigor, após entrega dos documentos relativos aos rendimentos/ património atualizados responsáveis para determinação da mensalidade final. Mesmo sem que estes sejam entregues no prazo previsto, a mensalidade pode vir a ser revista.
9. A comparticipação familiar, bem como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporada, deve ser paga mensalmente, contra recibo, nos serviços administrativos do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição, vencendo-se a primeira no momento da celebração do contrato de alojamento ou da admissão da ERPI e as restantes até ao dia oito de cada mês a que disserem respeito.
10. Os vales postais das pensões, caso o Cliente, família ou responsável legal assim o desejar, poderão ser recebidos pela Instituição.
11. Mediante a análise contínua, efetuada pela equipa técnica da Instituição, o cliente/utente poderá ter alterações no seu contrato de prestação de serviços mediante o preenchimento de requisitos de definam a sua dependência ou não dependência.

## **ARTIGO 18º**

### **Tabela de Comparticipações/ Preçário de Mensalidades**

1. A tabela de comparticipações familiares é calculada(o) de acordo com a legislação/ normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014 da Direção Geral da Segurança Social (DGSS), o cálculo do rendimento “*per capita*” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

**N**

Sendo que:

**RC** = Rendimento “*per capita*” mensal

**RAF** = Rendimento do agregado familiar (anual)

**D** = Despesas mensais fixas

**N** = Número de elementos do agregado familiar

3. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
  - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação de rendimento líquido;
  - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo de tarifa de transporte público da zona de residência;
  - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
4. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
  5. O montante da comparticipação familiar será o correspondente à aplicação da percentagem de **80%** sobre o rendimento “*per capita*” do **agregado familiar para os utentes autónomos**.
  6. O Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição reserva-se o direito de elevar a percentagem estabelecida no número anterior até ao montante correspondente **a 90%** do rendimento “*per capita*” relativamente aos utentes nas seguintes situações:
    - a) Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação de necessidades humanas básicas;
    - b) Idosos necessitados de vigilância especial ou de cuidados específicos de recuperação ou de saúde;
    - c) Idosos que recebam complemento por dependência de 1º grau.
  7. O valor de referência para efeitos de comparticipação familiar em ERPI, é de 970€ utente/mês, no ano de 2015. Este valor é atualizado anualmente na percentagem aplicável à atualização da comparticipação financeira da segurança social.
  8. À comparticipação do utente calculada de acordo com as normas em vigor, deve acrescer uma comparticipação dos seus descendentes, estabelecida de acordo com a sua capacidade económica e financeira e mediante outorga de acordo escrito, não podendo, no entanto e num período de referência anual, ser excedido o produto do valor de referência referido na alínea anterior.
  9. Haverá lugar à redução de 5% na comparticipação mensal quando se verificar a frequência dos dois membros do mesmo casal. Esta redução é aplicada ao membro do casal que tenha a menor comparticipação familiar.
  10. Os clientes poderão beneficiar de uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência exceda os 15 dias não interpolados, por motivo de ausência da ERPI devido a internamento hospitalar ou qualquer outro tipo de tratamentos de saúde que implique a ausência do cliente, desde que devidamente justificados perante a Direção do Estabelecimento.

## **ARTIGO 19º**

### **Atividades/ Serviços Prestados**

1. A prestação de serviços obedece a um planeamento ajustado às reais necessidades dos clientes da ERPI, de modo a proporcionar:
  - a) Alojamento (com utilização do quarto, casas de banho e espaços comuns interiores ou exteriores da ERPI de Idosos);

- b) Cuidados individualizados e personalizados consoante as necessidades existentes - apoio nos cuidados de higiene pessoal;
  - c) Fornecimento de alimentação;
  - d) Ajuda, auxílio e orientação na toma da medicação;
  - e) Tratamento de roupa de uso pessoal e de cama;
  - f) Limpeza e manutenção diária das instalações;
  - g) Avaliação médica periódica;
  - h) Cuidados básicos ao nível de enfermagem;
  - i) Convívio proporcionando a animação cultural e a ocupação dos tempos livres;
  - j) Assegurar o acompanhamento psicossocial;
  - k) Vigilância permanente;
  - l) Assistência religiosa de acordo com a Religião Católica.
2. A realização das seguintes atividades complementares (atividades extras realizadas a pedido do cliente ou responsável legal e que não são abrangidas na mensalidade/ participação base):
- a) Aquisição de medicação;
  - b) Aquisição de material médico e de incontinência (fraldas e/ou pensos);
  - c) Materiais de enfermagem (algalias, sondas, soros e acessórios, seringas e agulhas, material de pensos, etc.);
  - d) Exames complementares de diagnóstico, aluguer de aparelhos hospitalares, oxigénio;
  - e) Consultas médicas de urgência;
  - f) Deslocação a consultas médicas ou deslocações para a realização de exames complementares quando distem de uma distância superior a 10 km;
  - g) Taxas moderadoras ou outros serviços no sistema nacional de saúde público ou privado;
  - h) Transporte em ambulância e/ou táxi;
  - i) Sessões de fisioterapia de reabilitação individuais;
  - j) Serviço de beleza e estética: cabeleireiro, depilações, manicura, pedicura e barbeiro;
  - k) Despesas relacionadas com o funeral e atos fúnebres;
  - l) Outros extras, de carácter pessoal, solicitados pelo cliente.

Quando prestado qualquer um dos serviços enumerados no número anterior são faturados como extra no final de cada mês.

## **ARTIGO 20º**

### **Passeios ou Deslocações em Grupo**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo, é da responsabilidade do/a Animador/a Sociocultural do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição que organiza as atividades, nas quais os clientes da resposta social de ERPI estão incluídos.
2. Os passeios são tendencialmente gratuitos, e quando necessário, a Instituição, suportar os encargos adjacentes a esta atividade; não havendo qualquer participação por parte dos clientes.

3. Está implícita com a assinatura do contrato de prestação de serviços a autorização para a deslocação a passeios/ atividades no âmbito da programação de animação sociocultural.
4. Durante os passeios os idosos são sempre acompanhados pelos/as colaboradores/as da instituição.

## **CAPITULO V**

### **FUNCIONAMENTO INSTITUIÇÃO**

#### **ARTIGO 21º**

##### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento 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.

#### **ARTIGO 22º**

##### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico com formação na área das Ciências Sociais e Humanas, devendo promover condições de autonomia e bem-estar, assim como privilegiar a inclusão e inserção da pessoa idosa na Instituição e comunidade, cujo identidade formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. Ao/À Diretor/a Técnico/a cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
3. O/A Diretor/a Técnico/a é substituído/a, nas suas ausências e impedimentos, pela Encarregada de Turno.
4. São funções do/a Diretor/a Técnico/a:
  - a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
  - b) Elaborar, executar e garantir o estudo da situação do utente e a elaboração do respetivo plano de cuidados;
  - c) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
  - d) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
  - e) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
  - f) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem;
  - g) Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento desta resposta social.
  - h) Garantir que a admissão dos utentes seja feita de acordo com os Estatutos e o Regulamento Interno, sendo cumpridos todos os requisitos de admissão;
  - i) Organizar os processos individuais de cada utente;
  - j) Organizar os processos individuais dos funcionários;
  - k) Gerir a gestão das normas do HACCP;

- l) Promover o bom relacionamento dos utentes e seus familiares com a Instituição;
- m) Elaboração das ordens de serviços;
- n) Elaboração de ementas, em diálogo com toda a equipa técnica, a responsável da cozinha e um nutricionista;
- o) Zelar pelo cumprimento do horário de funcionamento;
- p) Calendarizar as formações anuais para os funcionários;
- q) Zelar pela organização da despensa e compras necessárias a efetuar (em colaboração com os funcionários);
- r) Elaboração de horários (incluindo férias e folgas dos funcionários);
- s) Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

### **ARTIGO 23º**

#### **Auxiliares/ Ajudantes de Ação Direta**

São funções dos/as Auxiliares de Lar/ Ajudantes de Ação Direta:

- a) Receber os utentes e faz a sua integração ao longo dos primeiros dias de estada, indicando-lhes os locais que estarão ao seu dispor na sua vivência diária (quarto, enfermaria, salas de estar, refeitório, espaços livres, cabeleireiro, etc.);
- b) Executar tarefas várias relacionadas com a alimentação, quer nos quartos, quer na sala de refeição, recebendo os carros que previamente enviou para a cozinha, com as marmitas, pratos, travessas louças e outros apetrechos, empratando os alimentos segundo as dietas prescritas e tendo em atenção as quantidades face aos hábitos alimentares dos utentes;
- c) Assegurar a sua alimentação regular, auxiliando-os nos seus movimentos, incentivando-os diretamente quando necessário, tendo em atenção fatores vários, como a mobilidade e o cansaço;
- d) Após a refeição, recolher as marmitas, pratos, travessas, louças e outros utensílios nos quartos e sala de refeição e lava-os na cozinha de modo a manter as melhores condições de higiene e evitar transmissão de doenças;
- e) Prestar cuidados de higiene e conforto aos utentes, lavando-os, quer deitados, quer nas casas de banho, tendo em atenção o seu estado físico/psíquico e outras características individuais e sociais, podendo, eventualmente, aplicar cremes medicinais, pó de talco e executar tarefas básicas de enfermagem como realizar pensos simples;
- f) Substituir as roupas de cama e o vestuário, acondicionando-os para posterior transporte em carro para a lavandaria;
- g) Controlar e entrega na lavandaria as roupas sujas;
- h) Fazer a gestão dos *stocks* das roupas de cama e da casa de banho dos utentes, requisitando-as com a devida antecedência, tendo em atenção as características destes, o tempo e outros fatores;
- i) Receber e controla na rouparia as roupas lavadas de acordo com a requisição e arruma-as devidamente nos roupeiros do quarto, ou rouparias de área e geral;
- j) Requisitar, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto dos utentes;

- k) Proceder ao acompanhamento diurno e noturno dos utentes, dentro e fora dos serviços e estabelecimentos, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;
- l) Acompanhar nas deslocações aos hospitais ou outros centros de tratamento (sempre que requisitado pela Direção Técnica);
- m) Colaborar na montagem das exposições dos trabalhos dos utentes, na venda dos respetivos trabalhos, bem como nas decorações aquando de festas (sempre que requisitado pela Direção Técnica);
- n) Colaborar na compra de vestuário, calçado e outros utensílios de uso, escolhendo ou dando informações sobre as características dos utentes (físicas, psíquicas e sociais) (sempre que requisitado pela Direção Técnica);
- o) Ajudar a fazer as malas, cuidando que detenham roupas e utensílios pessoais nas quantidades necessárias para o período de ausência (sempre que requisitado pela Direção Técnica);
- p) Providenciar pela manutenção das condições de higiene e salubridade dos quartos, corredores e salas de lazer;
- q) Manter em bom estado de conservação o material a seu cargo;
- r) Administrar medicamentos, nas horas prescritas e segundo instruções recebidas (sempre que requisitado pelo/a Médico/a, Enfermeiro/a ou Direção Técnica);
- s) Reportar à Instituição/ Direção Técnica todas as ocorrências no âmbito das funções exercidas;
- t) Assegurar o serviço externo e interno de transporte de medicamentos e produtos de consumo corrente necessários ao funcionamento dos serviços (sempre que requisitado pela Direção Técnica);
- u) Proceder ao acompanhamento e transporte de doentes em camas, macas, cadeiras de rodas ou a pé;
- v) Cumprir as normas de higiene, saúde e segurança no trabalho;
- w) Dar cumprimento às normas do Sistema Gestão da Qualidade e HACCP.

## **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

### **ARTIGO 24º DIREITOS DOS CLIENTES**

São direitos dos clientes:

1. Todos os utentes têm direito a assistência médica e de enfermagem, devendo submeter-se às prestações clínicas do/a Médico/a de Família ou da Instituição;
2. Em caso de necessidade de cuidados clínicos continuados ou de especialidade, deve recorrer-se aos serviços do Hospital ou Centro de Saúde, mas somente nos casos de impossibilidade do tratamento no serviço de enfermagem da ERPI;
3. O utente tem direito ao bem-estar e qualidade de vida com respeito pela sua individualidade e dignidade humana;

4. O utente tem direito à prestação de todos os serviços constantes no respetivo contrato;
5. Apresentar perante a Direção sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

## **ARTIGO 25º**

### **Deveres dos Clientes**

#### **1. Regras específicas de convivência e segurança**

Cada Cliente/ familiar ou responsável legar deverá tomar em devida nota o que lhe é, nomeadamente, interdito:

- a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
- b) É proibido aos utentes adquirir e trazer para a Instituição, bebidas alcoólicas, para seu uso ou, uso de outros utentes, sem autorização expressa da Direção;
- c) Usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão nos quartos;
- d) O uso de botijas e cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam colocar em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
- e) Fumar dentro da Estrutura Residencial para Idosos, havendo espaços exteriores determinados para o efeito;
- f) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- g) Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado.

#### **2. Obrigações acessórias fundamentais do Cliente/ Familiares ou Responsáveis**

Para obtenção da harmonia e ordem necessárias ao bom funcionamento da ERPI, o Cliente deve sempre e em complemento das suas obrigações diárias:

- a) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores, clientes, familiares e dirigentes da instituição;
- b) Colaborar com a equipa que lhe presta apoio;
- c) Participar nos custos da prestação de serviços que lhe for estabelecida pela Instituição;
- d) Zelar pela manutenção e conservação dos bens da instituição;
- e) Participar de modo ativo, apresentando as sugestões, queixas e reclamações que julguem conveniente;
- f) Cumprir e fazer cumprir as normas do presente Regulamento;
- g) Não assumir comportamentos que prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à sua eficaz prestação;
- h) Observar normas mínimas de convívio social e usar de respeito mútuo;
- i) Dar conhecimento e reclamar junto do/a Diretor/a Técnico/a de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a clientes, quer quanto ao funcionamento dos serviços e respetivos colaboradores, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.

#### **3. Condições de Alojamento**

- a) O Centro Paroquial Nossa Senhora da Conceição ficará com o encargo da limpeza do



quarto e de mandar lavar, passar a ferro todas as roupas, salvo se algum utente - residente mostrar vontade de o fazer;

- b) Para que a ERPI se apresente limpo e arrumado, é solicitado a todos os utentes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo;
- c) Não é permitido colocar nas paredes das diversas dependências quaisquer pregos, caixilhos, estampas e outros objetos semelhantes;
- d) Será obrigatório que todos os utentes se apresentem com aspeto cuidado no vestir e higiene pessoal.

## **ARTIGO 26º**

### **Direitos e Deveres dos Colaboradores**

Para obtenção da harmonia e ordem necessárias ao bom funcionamento da ERPI, todos os Colaboradores da Instituição deverão sempre e em complemento das suas obrigações diárias:

- a) Respeitar a individualidade e privacidade do utente;
- b) Respeitar os usos e costumes do utente;
- c) Agir ética e profissionalmente em todas as ações realizadas;
- d) Ser sigiloso quanto a todas as informações recebidas no desempenho das suas tarefas;
- e) Prestar todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes tendo em vista a manutenção ou melhoria da sua autonomia;
- f) Articular com os serviços da comunidade;
- g) Garantir a qualidade dos serviços prestados, normalmente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada;
- h) Colaborar nas atividades de animação/ ocupação dos utentes;
- i) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo/a Diretor/a Técnico/a;
- j) Ter acesso a informação/ formação adequada;
- k) Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
- l) Serem tratados com respeito e dignidade por clientes e familiares;
- m) Não prestar qualquer serviço a clientes, inscritos na lista de candidatos, ou outros, que a Instituição tenha ao dispor da sociedade;
- n) Não aceitar qualquer gratificação da parte dos clientes ou seus familiares;
- o) Dar cumprimento e agir em conformidade com os Estatutos do Centro Social Paroquial da Conceição – Castanheira;
- p) Dar cumprimento e agir em conformidade com os Regulamentos Internos de Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia e de Estrutura Residencial para Idosos do Centro Social Paroquial da Conceição – Castanheira.

## **ARTIGO 27º**

### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento:

- a) Ser tratado com respeito e dignidade;

- b) Exigir ao residente ou ao familiar responsável o pagamento da mensalidade até ao dia oito (8) de cada mês;
- c) Rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviços, em caso de incumprimento das normas deste Regulamento Interno;
- d) Em caso de alteração do estado físico e psíquico do cliente, alterar o valor da mensalidade;
- e) Exigir ao residente, família ou pessoa responsável a reparação dos danos causados pelo residente no edifício ou equipamentos da residência;
- f) Transferência do cliente para quarto adequado em caso de estado mental ou físico justificável.

## **ARTIGO 28º**

### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento:

1. A Instituição tem o dever de garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição;
2. A Instituição reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo cliente a devida reparação do dano;
3. Na eventualidade do Nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus Colaboradores, Utentes e/ou familiares/ responsáveis legais, procederá esta Instituição, através do seu responsável, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

## **ARTIGO 29º**

### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

1. Os utentes que disponham de objetos de valor ou dinheiro poderão colocá-los à guarda da Instituição através do recurso à figura do contrato de depósito, entregando-os aos Serviços Administrativos da Instituição, em que este é depositário e depositante o dono dos objetos, segundo regime próprio consignado nos artigos 1185º e seguintes do Código Civil, os quais serão retomados, mediante a elaboração do respetivo termo de entrega no processo instruído pelos Serviços Administrativos.
2. A Instituição não se responsabiliza por dinheiros, valores ou objetos que o cliente tenha em seu poder.
3. No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de Residente da ERPI, serão restituídos ao utente, mediante termo de entrega, todos os bens - objetos que sejam sua pertença.
4. Em caso de falecimento, os Serviços Administrativos, conjuntamente com a Equipa Técnica, procederão ao arrolamento do espólio, através de auto, até ao final do primeiro dia útil após o decesso, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do cabeça-de-casal ou de representante legal, dos bens/ objetos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.

5. Com a verificação do decesso, a Equipa Técnica, independentemente no disposto no número anterior, procederá de imediato à recolha e guarda dos bens e valores do falecido.
6. No caso de não haver herdeiros legítimos, legítimos e/ou testamentários, e caso não haja informação em contrário, os bens e objetos reverterem para a Instituição.

#### **ARTIGO 30º**

##### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. A desistência definitiva dos Clientes deve ser comunicada por escrito, trinta (30) dias antes da data prevista para a sua saída.
2. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte.
3. A interrupção da prestação de serviços pode ocorrer por caducidade, revogação por acordo, resolução por iniciativa por qualquer das partes e ainda por justa causa de suspensão ou resolução.

#### **ARTIGO 31º**

##### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

Em situações de falecimento, internamento hospitalar, férias, ausências temporárias, rescisão de contrato ou abandono do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição, não serão devolvidas nenhuma das importâncias já pagas, à exceção dos bens e valores do cliente.

#### **ARTIGO 32º**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que desejado.

### **CAPÍTULO VII - FUNERAL**

#### **ARTIGO 33º**

##### **Custeamento do funeral e sufrágios**

As despesas com o funeral e sufrágios de um Cliente são da responsabilidade da família do mesmo, salvo no caso de Clientes sem possibilidades económicas e sem que outrem tome tempestivamente tal compromisso junto da Instituição, devendo então este suportar os encargos e acarretar qualquer benefício/subsídio da Segurança Social ou Centro Nacional de Pensões; nas restantes situações a Instituição ultimar os respetivos procedimentos, prevendo e assegurando as consequências daí resultantes.

#### **ARTIGO 34º**

##### **Atos Fúnebres**

1. Se não houver sido feita comunicação escrita com as últimas vontades, que será apenas ao processo para se cumprirem escrupulosamente - desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para a Instituição - os funerais dos clientes residentes realizam-se segundo

as normas da Instituição e dentro do estilo digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério de onde são naturais.

2. Nos casos de clientes 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, verificando-se verdadeira precariedade económica da família desse cliente, fica a Direção com competência para despachar que o funeral se faça nas condições requeridas e a expensas da Instituição.
3. Nos funerais efetuados a cargo e ordem da Instituição, esta deverá solicitar os serviços das agências funerárias da zona geográfica, por forma a distribuir tais serviços por essas agências no pressuposto dos custos praticados serem na base da equidade.

## **CAPITULO VIII DISPOSICÕES FINAIS**

### **ARTIGO 35º**

#### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de trinta (30) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

### **ARTIGO 36º**

#### **Integração de Lacunas**

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

### **ARTIGO 37º**

#### **Resolução de diferendos**

O foro da comarca da Guarda será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a Instituição, seus Clientes e respetivos agregados familiares ou representantes legais, em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento.

### **Artigo 38º**

#### **Disposições Finais**

1. O presente Regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem e dele serão consideradas nulas e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem

disposições contidas em diplomas com força legal.

2. Os assuntos de interesse mútuo, não explícitos neste Regulamento, serão objeto de contemplação no contrato.
3. As lacunas e dúvidas de interpretação do presente Regulamento serão integradas pelo recurso às normas legais aplicáveis, interpretadas e resolvidas pela Direção do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição.

#### **ARTIGO 39º**

##### **Entrada em Vigor**

Este documento foi aprovado por unanimidade em reunião de Concelho Geral do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Conceição a 26 de Abril de 2015.

O presente regulamento entra em vigor a partir em 27 de Abril de 2015.