

2019

Regulamento Interno de Funcionamento - ERPI





REGULAMENTO INTERNO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) da Associação de Fraternidade e Solidariedade Social de Riodades, rege-se pelas seguintes normas:

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento é aplicável à resposta social de ERPI desenvolvida no estabelecimento da Associação de Fraternidade e Solidariedade Social, com sede na Rua D. Paio, concelho de São João da Pesqueira, distrito Viseu.

NORMA II

Legislação Aplicável

A ERPI rege-se pelo estipulado nos seguintes corpos normativos (e respectivas alterações):

- a) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, que define as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
- b) Decreto-Lei 172 – Ao/2014, de 14 de novembro, que aprovou o Estatuto das IPSS;
- d) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o Regime Jurídico de Instalação, Funcionamento e Fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Acordo de Cooperação em vigor;
- f) Instrumento de Regulamentação Coletiva de Trabalho para as IPSS;
- g) Circulares de orientação técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento de Protocolos e Acordos de Cooperação.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

1. O presente regulamento pretende divulgar e estabelecer:
 - a) As condições, critérios e procedimentos de admissão;
 - b) Os direitos e deveres do cliente, familiares, trabalhadores e voluntários;
 - c) Os critérios de determinação das participações familiares;
 - d) O horário de funcionamento e das visitas;
 - e) Cuidados e serviços a prestar aos clientes.
2. Um exemplar do regulamento interno é entregue ao cliente ou seu significativo, no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
3. Qualquer alteração ao regulamento será comunicada ao Instituto da Segurança Social, I. P. com a antecedência de 30 dias face à entrada em vigor.



NORMA IV

Definição

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, constitui uma resposta social onde são realizadas atividades de apoio social a pessoas idosas através de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para idosos em situação de maior risco de perda de independência e/ou autonomia.

NORMA V

Destinatários

1. A estrutura residencial 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 estrutura residencial pode, também, destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.
3. A estrutura residencial destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
4. O cliente deve manifestar vontade em ser admitido nesta resposta.
5. O cliente não pode apresentar perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física do próprio ou de outros clientes ou perturbe o normal funcionamento da ERPI.

NORMA VI

Capacidade

A ERPI do tem capacidade para 27 clientes.

NORMA VII

Objetivos da Resposta

Constituem objetivos da estrutura residencial:

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

NORMA VIII

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

A estrutura residencial presta um conjunto de atividades e serviços, designadamente:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene pessoal;
- c) Tratamento de roupa;
- d) Higienização dos espaços;
- e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;



f) Educação física/gerontomotricidade;
g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
i) Acesso ao médico da Instituição;
j) Administração de fármacos, quando prescritos. Não é permitida a automedicação, nem a existência de medicamentos nos quartos.

2. A Instituição pode ainda facilitar o acesso a um conjunto de atividades e serviços que não se encontram incluídos na Comparticipação Familiar Mensal, mediante o pagamento dos mesmos, como:

- a) Fraldas;
- b) Medicação e material de enfermagem;
- c) Transportes de ambulância do cliente ou acompanhante;
- d) Fisioterapia;
- e) Taxas moderadoras e consultas médicas de especialidade;
- f) Serviço de cabeleireiro;
- g) Transporte em viatura da instituição;
- h) Acompanhamento do cliente a consultas ou urgências, na impossibilidade de este ser acompanhado por um significativo/familiar/pessoa próxima a Serviços de Saúde, quando solicitado e mediante pagamento. O pagamento é feito no valor correspondente ao custo-hora decorrente do trabalho prestado pela funcionária destacada para o mesmo, sempre que este for realizado fora do horário de trabalho (em regime de trabalho extraordinário);
 - i) Em situações de alta hospitalar ou acompanhamento a consulta no setor privado, o custo do trabalho é suportado a 100%;
 - j) Outros serviços a pedido do cliente.

NORMA IX

Cuidados

A prestação de serviços obedece a um planejamento ajustado às reais necessidades dos clientes da Instituição, de modo a proporcionar-lhes:

- a) A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência, retardando os efeitos do envelhecimento;
- b) Uma alimentação adequada, tentando conciliar, uma alimentação racional com hábitos 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 cliente;
- d) A realização de atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os clientes e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- e) Um ambiente calmo, confortável e humanizado;
- f) Garantir os serviços necessários ao bem-estar dos clientes, nomeadamente, higiene dos espaços, serviço de refeições e tratamento de roupas;



g) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com o pessoal da ERPI e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;

h) A participação, sempre que possível, dos familiares, representante ou outras pessoas no apoio ao residente, desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO

NORMA X

Condição Geral de Admissão

1. É condição geral de admissão que o cliente tenha mais de 65 anos.
2. A condição referida no número anterior pode ser afastada em casos excepcionais devidamente justificados por análise concreta da Direcção Técnica.
3. O conhecimento e aceitação por parte do cliente e/ou do respetivo responsável do presente regulamento;
4. Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos;
5. Vontade expressa do idoso em ser admitido.

NORMA XI

Procedimento de Inscrição

1. As candidaturas estão abertas durante todo o ano.
2. O processo de admissão inicia-se com o procedimento de inscrição e encontra-se aberto durante todo o ano.
3. O procedimento de inscrição inicia-se com a candidatura através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constituirá parte integrante do processo do cliente em caso de admissão.
4. Para prova das declarações que prestar na ficha mencionada no ponto anterior, o candidato deve apresentar o seu documento de identificação no momento da entrega da ficha de inscrição para verificação de dados e entregar ainda, instruindo o processo, cópia dos seguintes documentos:
 - a) Cartão de Contribuinte do cliente e do seu representante;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante, quando necessário;
 - c) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - d) Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado.
 - e) Comprovativo dos rendimentos do cliente ou, quando não haja reforma, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - f) Declaração de liquidação do IRS ou IRC dos filhos, descendentes ou herdeiros legítimos, quando solicitado.
5. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na receção/escritório da Instituição.
6. Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que determine a tutela.



Admissão e Acolhimento

1. Uma vez admitido o cliente, é este recebido, em conjunto com os seus familiares ou significativo para:
 - a) Prestar a este e ao seu significativo, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do idoso, seus direitos, deveres e normas internas;
 - b) Acordar um plano de acolhimento previamente definido com o residente ou seu representante, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - c) Informar o cliente e o seu significativo do regulamento interno, entregando um exemplar do mesmo;
 - d) Elaborar a relação dos bens e valores que o cliente traga consigo, a qual será assinada pela Directora Técnica e pelo próprio idoso ou significativo, a quem será entregue um duplicado;
 - e) Informar que é proibido que o cliente tenha no seu quarto, comida, medicação ou quaisquer objetos que apresentem perigos para os restantes clientes (ex: tesouras, navalhas, fósforos e isqueiros);
 - f) Aconselhar o cliente e significativo a não ter em sua posse quaisquer valores ou objectos preciosos.
2. A ERPI não se responsabiliza por dinheiro ou jóias, e outros objectos que não estejam devidamente depositados à sua guarda.
3. Será solicitado aos familiares ou ao significativo pelo pedido de internamento que assumam:
 - a) A obrigação de acompanhar e apoiar o cliente durante o seu internamento em ERPI;
 - b) Assegurar a responsabilidade pelo cliente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento;
4. No ato da admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade.
5. Aquando da admissão será assinado o Contrato de Prestação de Serviços.
6. O novo cliente será ainda objecto de acolhimento pessoal que visa:
 - a) Apresentar a equipa responsável pela Estrutura Residencial, ajudantes de ação direta e trabalhadores auxiliares que articularão com o cliente;
 - b) Dar a conhecer ao cliente as instalações da Instituição. Se o cliente se fizer acompanhar por um significativo ou familiar, deverá ser-lhe facultada a possibilidade de o mesmo o apoiar na referida instalação;
 - c) Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram a Estrutura Residencial e o Centro de Dia;
 - d) Avaliar as reações do cliente;
 - e) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
 - f) Evidenciar a importância da participação do representante do cliente nas atividades a desenvolver;
 - g) Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento da Estrutura Residencial, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço.

NORMA XV

Processo Individual do Cliente



Na organização do processo individual do cliente, devem constar as seguintes informações:

- a) Identificação do residente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação do médico assistente;
 - d) Identificação e contacto do significativo ou familiar;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h) Plano individual de cuidados (PIC);
 - i) Plano Individual, que deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão.
 - j) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - l) Declaração de Dados Pessoais.
2. O processo individual está atualizado, é de acesso restrito, sempre antecedido de ordem nesse sentido nos termos da legislação aplicável e está arquivado na receção/escritório.

CAPÍTULO III –INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVI

Instalações

O está sediado na e as suas instalações são compostas por:

- a) Áreas comuns
 1. Zona de quartos (reservado para os clientes de ERPI);
 2. Refeitório (reservado aos clientes de ERPI e Centro de Dia);
 3. Sala de Atividades;
 4. Receção/Escritório;
 5. Corredores;
 6. WC;
 7. Gabinete Médico;
 8. Hall de entrada.
- b) Áreas reservadas ao pessoal.
 1. Cozinha;
 2. Despensas;
 3. Lavandaria;
 4. Vestiário.

NORMA XVII

Segurança/Videovigilância



A ERPI dispõe de sistema de captação de imagens (câmaras de videovigilância), com exceção das divisões que se destinam a casas de banho e quartos, com vista à proteção de pessoas e bens.

NORMA XVIII

Horários e Funcionamento

1. A receção da Instituição está aberta de Segunda a Sexta – feira, das 9h às 12h e das 13h às 16h.
2. A ERPI funciona em regime permanente, sem fecho.

NORMA XIX

Refeições

O horário das refeições é o seguinte:

| | |
|----------------------|-------|
| Pequeno-almoço ----- | 08h30 |
| Almoço ----- | 12h30 |
| Lanche ----- | 16h00 |
| Jantar ----- | 19h00 |

- a) As ementas são elaboradas e afixadas, de acordo com as necessidades dos clientes e orientações médicas;
- b) A alimentação é variada e equilibrada;
- c) As dietas serão prescritas pelo Médico Assistente, mediante receita individual, visada pela Equipa Técnica e entregue nos serviços da cozinha;
- d) Em casos excepcionais, por motivos de saúde, as refeições podem ser servidas no quarto;
- e) Sempre que o cliente não tome qualquer refeição na ERPI deve avisar com antecedência.

NORMA XX

Saída dos clientes

1. A saída dos clientes será realizada depois de aviso prévio e mediante a assinatura do “Termo de Responsabilidade de Saída”, na saída e regresso do cliente.
2. Durante o período de ausência, os clientes, bem como os seus familiares ou representante assumirão toda a responsabilidade por tudo quanto possa acontecer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade à Instituição.

NORMA XXI

Horário das Visitas

1. As visitas aos clientes são diárias, das 14h30 às 15h30 17h30 às 19h00 e são apenas recebidas na sala de convívio ou hall de entrada.
 - a) Em casos excepcionais, a autorizar pela Direção Técnica ou outro responsável, este horário pode ser ajustado.
2. O acesso aos quartos é restrito, sendo apenas permitido:
 - a) Se o cliente estiver acamado;
 - b) A permanência nos quartos a familiares próximos do cliente;



- c) Outras idas à zona dos quartos têm de ser autorizadas pelos responsáveis da Instituição;
 - d) Qualquer oferta de alimentos feita aos clientes deve ser entregue na cozinha, uma vez que, por razões de higiene e segurança alimentar, não é permitido ter comida nos quartos.
3. A entrada na Instituição é feita , única e exclusivamente, pela porta principal.

CAPÍTULO IV – PAGAMENTO E COBRANÇAS

NORMA XXII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efetuado na receção/escritório da Instituição ou por transferência bancária, impreterivelmente, até o dia 10 do mês a que diz respeito.
2. Relativamente ao pagamento de outras despesas como medicamentos, fraldas e transportes de ambulância, deverão ser efetuados até ao dia 10 do mês seguinte à aquisição pelo residente.
3. A mensalidade será atualizada no início de cada ano civil, por:
 - a) Decisão aprovada em reunião de Direção;
 - b) Agravamento da situação de dependência do idoso;
 - c) Solicitação dos documentos comprovativos referentes aos rendimentos.

NORMA XXIII

Cobrança

1. O controlo da cobrança dos pagamentos referidos na norma anterior é da competência da Direção da Associação de Fraternidade e Solidariedade Social de Riodades.
2. O incumprimento dos prazos de pagamento da mensalidade e outros serviços está sujeito a penalização. Por cada mês de atraso acresce uma penalização de 3% sobre o valor em débito.

NORMA XXIV

Preçário de Mensalidades

1. A mensalidade é de:
 - i. **Quarto Individual: 800 euros;**
 - ii. **Quarto duplo: 700 euros;**

7. A mensalidade para ERPI é efetuada no total de 12 mensalidades.
A esta mensalidade referida em cima , pode acrescer um valor de acordo com a aplicação do Índice de Katz onde são avaliados seis funções das atividades básicas de vida e onde avaliamos da seguinte forma:
 - **70% é dependente em duas funções, acresce o valor de 40 euros;**
 - **75% é dependente apenas em três funções, acresce o valor de 80 euros;**
 - **80% é dependente em quatro funções, acresce o valor de 120 euros;**
 - **85% é dependente em cinco funções, acresce o valor de 160 euros;**
 - **90% é dependente para todas as funções, acresce o valor de 200 euros.**



8. A alteração da mensalidade será comunicada no início do ano civil e vigorará por um período de 12 meses.

NORMA XXV

Restituição dos Pagamentos/Redução da Mensalidade

1. Haverá redução da mensalidade nos seguintes casos:

- a) 10% quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos e desde que seja comunicada com um aviso prévio de trinta dias;
- b) 10% por motivo de óbito em que o cliente tenha usufruído dos serviços da resposta num período igual ou inferior a 15 dias;
- c) Em situações de admissão após o dia 15, a mensalidade é paga consoante os dias usufruídos na ERPI.

2. Não haverá direito à restituição de quaisquer importâncias pagas nesta instituição em caso de óbito, internamento hospitalar, férias, ausências temporárias ou a não utilização de quaisquer serviços postos à disposição do cliente por motivos alheios à Instituição.

CAPÍTULO V – DIREÇÃO E PESSOAL DA ERPI

NORMA XXVI

Direção Técnica

1. A Direção Técnica da estrutura residencial é assegurada por um técnico com formação superior, com experiência profissional para o exercício das funções.

2. À Direção Técnica compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, e em especial:

- a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
- b) Promover reuniões com os residentes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;
- c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- d) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos.

NORMA XXVII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta estrutura prestador de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. Funções do Diretor Técnico:

2.1. No âmbito da Gestão:

- a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;



b) Cabe ao Diretor Técnico criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;

c) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o setor da cozinha;

d) Administrar o fundo de maneio que lhe seja estabelecido para pequenas aquisições de carácter urgente, devidamente justificadas através da prestação de contas;

e) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;

f) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal) prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos os intervenientes na vida do Estabelecimento;

g) Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento;

h) Elaborar o horário de trabalho do pessoal;

i) Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço exija;

j) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;

k) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo;

l) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;

m) Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal;

n) Proceder a todas as aquisições, incluindo produtos alimentares e de higienização.

2.2.No âmbito Animação/ Ocupação:

a) Elaborar o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios clientes;

b) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições sobretudo ao nível do concelho;

c) Fomentar a participação dos idosos na vida diária da estrutura.

4. Funções do Enfermeiro:

a) Realizar as tarefas de enfermagem que lhe forem solicitadas;

b) Coadjuvar o médico assistente;

c) Efetuar os registos necessários no Processo Clínico;

d) Efetuar o controle e medição dos valores dos clientes;

e) Avaliar a situação ao nível de enfermagem dos clientes;

f) Ministrando formação ao nível de enfermagem às ajudantes de ação direta.

5. Funções do pessoal administrativo:

a) Proceder ao levantamento das pensões dos clientes (sempre que necessário);

b) Organizar e manter atualizados os processos pessoal;

c) Controlar a assiduidade, pontualidade do restante do pessoal;

d) Colaborar na preparação dos planos de férias, folgas e horário do pessoal;



e) Executar as funções de contabilidade e tesouraria.

6. Funções do ajudante de ação direta:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto dos clientes;
- b) Distribuir as refeições aos clientes;
- c) Responsabilizar-se pelo arranjo dos quartos;
- d) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes;
- e) Distribuir e arrumar as roupas dos clientes;
- f) Acompanhar os clientes a consultas ou deslocações ao exterior;
- g) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor Técnico.

7. Funções do pessoal de Cozinha:

7.1. Do cozinheiro:

a) Preparar e confeccionar as seguintes refeições:

- 1. Pequeno-almoço;
- 2. Almoço;
- 3. Lanche;
- 4. Jantar.

b) Distribuir as refeições;

c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração do ajudante de cozinha;

d) Colaborar na elaboração de ementas;

e) Administrar a despensa e requisitar os gêneros necessários à confecção das refeições.

7.2. Do ajudante de cozinheiro:

a) Apoiar na preparação e confecção das refeições;

b) Distribuir as refeições;

c) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;

d) Dar apoio ao serviço de refeitório;

e) Substituir o cozinheiro nas suas faltas e impedimentos.

8. Funções do pessoal auxiliar:

a) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;

b) Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função;

c) Colaborar no apoio ao refeitório e na distribuição de alimentação nos quartos quando necessário.

9. Funções do animador sociocultural:

a) Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes no âmbito dos objetivos da instituição;

b) Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas;

c) Proporcionar o desenvolvimento das capacidades de expressão e realização dos clientes, utilizando métodos pedagógicos e de animação.



CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVIII

Direitos e Deveres dos Residentes

1. O cliente tem direito a:

- a) Prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades básicas – físicas, psíquicas, sociais e espirituais, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
- b) Uma qualidade de vida que, embora coletiva, não descure o individual e lhe proporcione um ambiente calmo, confortável e humanizado;
- c) Respeito pela sua individualidade e privacidade;
- d) Participar em todas as atividades da ERPI de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) Obter apoio e assistência e/ou permanência dos familiares e/ou significativos sempre que o seu estado o justifique e não perturbe o normal funcionamento da ERPI ou clientes.

2. O cliente deve:

- a) Observar, respeitar e cumprir as normas do presente regulamento bem como outras decisões tomadas sobre o funcionamento da ERPI;
- b) Tratar com respeito e dignidade os demais clientes, colaboradores e Direção da Instituição;
- c) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida da ERPI;
- d) Comunicar ao responsável da ERPI todas as prescrições médicas que lhe tenham sido feitas fora do conhecimento da mesma;
- e) Pagar, atempadamente, o valor da comparticipação mensal que foi acordada e outras despesas.

NORMA XXIX

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Exigir o bom estado do edifício e dos equipamentos, sob pena de solicitar à família ou representante pelo cliente o custo da reparação do dano;
- b) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- c) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento;
- c) Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrado por injúria ou calúnia, por parte dos seus clientes e/ou significativos, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

2. São deveres da Instituição:



- a) Assegurar o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana;
- b) Definir critérios que presidem a admissão dos clientes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estrutura familiar de apoio;
- c) Estabelecer os princípios e as regras atinentes à fixação das participações financeiras dos clientes ou de suas famílias, devidas pelas prestações de serviços ou utilização de equipamentos;
- d) Criar e manter as condições necessárias ao desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- e) Promover uma gestão que alie sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- f) Organizar o processo individual para cada cliente da Instituição e mantê-lo atualizado;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA XXX

Direitos e Deveres dos Familiares

1. Os familiares dos clientes da ERPI têm direito a:

- a) Reclamar em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste regulamento;
- b) Certificar-se da prestação efetiva dos serviços contratados, junto da Direção Técnica;
- c) Visitar o cliente, de acordo com o estipulado neste regulamento;
- d) Formalizar a rescisão do contrato, desde que o próprio idoso ou significativo faça o pedido por escrito;
- e) Levar o cliente para gozar férias ou saídas espontâneas, sempre que o desejarem, seja aconselhável e mediante a assinatura do Termo de Responsabilidade.

2. Os familiares e representante dos clientes da ERPI devem:

- a) Manter uma boa relação afetiva com o cliente, promovendo a adaptação deste na comunhão de pessoas nos espaços comuns;
- b) Assumir o compromisso de reintegração do cliente em caso de inadaptação ou incumprimento dos deveres estipulados por este regulamento;
- c) Efetuar o pagamento de forma integral e atempada de todas as despesas: mensalidade, medicação, transportes de ambulância, etc;
- d) Em caso de falecimento, dispor o que necessário for para o funeral e suportar as respetivas despesas;
- e) Participar sempre que possível, com o cliente no Plano de Atividades da Instituição;
- f) Regular-se pelas normas estabelecidas neste regulamento entregue no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXI

Direitos e Deveres Gerais dos Colaboradores da Instituição

1. São direitos dos Colaboradores:



- a) Ser respeitado no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal;
- b) Ter direito a condições que permitam a sua formação;
- c) Reunir-se, de acordo com a lei geral, para discussão de problemas relacionados com o serviço;
- d) Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação vigente;
- e) Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito;
- f) Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção da Instituição ou serviços competentes;
- g) Ser escutado nas suas sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas.

2. São deveres dos Colaboradores:

- a) Contribuir para o bom funcionamento do Estabelecimento;
- b) Tratar com dignidade e respeito todos os elementos que prestem serviço na Instituição, os clientes, seus familiares e restantes visitas;
- c) Manter o sigilo profissional e assumir os deveres de não divulgação de qualquer informação de que tenha conhecimento direto ou indireto;
- d) Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor na instituição;
- e) Atender com diligência e correção todo aquele que a si recorra;
- f) Sugerir as modificações e adaptações que no seu entender contribuam para o melhor funcionamento da ERPI;
- g) Durante o período de trabalho, todo e qualquer colaborador tem o dever de respeitar o uniforme e os valores intrínsecos à Instituição, independentemente do local onde se encontra.

NORMA XXXII

Direitos e Deveres dos Voluntários

1. Os direitos dos Voluntários são:

- a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- b) Dispor de um cartão de identificação de Voluntário e do respetivo uniforme, fornecidos pela Instituição;
- c) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- d) Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário;
- e) Cumprir o programa de Voluntariado acordado com a Instituição selecionada;
- f) Participar na preparação do trabalho que lhe foi proposto.

2. Os Deveres dos Voluntários são:

- a) Observar e respeitar as disposições regulamentadas e as deliberações dos órgãos coordenadores do Voluntariado;
- b) Comparecer às reuniões previamente calendarizadas e outras expressamente convocadas;
- c) Manter conduta digna;
- d) Desempenhar com zelo, dedicação e eficiência as funções que lhe são confiadas;
- e) Colaborar em todas as iniciativas que concorram para o prestígio e desenvolvimento de toda a atividade do Voluntariado;
- f) Responder aos inquéritos de avaliação/satisfação do serviço;



- g) Marcar sempre a sua presença na respetiva folha de ponto;
- h) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- i) Em nenhuma circunstância deve assumir o papel de representante da Associação de Fraternidade e Solidariedade Social.

CAPÍTULO VII – VIGÊNCIA/CESSAÇÃO DO CONTRATO

NORMA XXXIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu significativo e a Instituição, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Será assinado em 2 exemplares, no ato de admissão do cliente, ficando um original no Processo Individual do mesmo na Instituição e o outro será entregue ao cliente ou ao seu significativo.

NORMA XXXIV

Cessação de Prestação de Serviços

1. O cliente pode denunciar, a todo o tempo, o Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços, não implicando qualquer tipo de sanção, para qualquer uma das partes, devendo fazê-lo com antecedência mínima de 30 dias em relação à data em que pretende abandonar o Estabelecimento. A denúncia do Contrato implica a liquidação de todas as despesas imputáveis ao cliente até à data de abandono do Estabelecimento. A Direção do Estabelecimento pode aceitar um prazo diferente para a denúncia do Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços por parte do cliente, em casos excecionais, devidamente fundamentados e que deverá ser homologado superiormente;
2. O Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços caduca caso se verifique o falecimento do cliente, devendo contudo, o significativo ou herdeiros legais satisfazer as dívidas existentes;
3. Quando a denúncia do Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços for da iniciativa da Instituição, o cliente, o significativo e as entidades interessadas, como seja a Segurança Social, deverão ser notificadas com antecedência mínima de 30 dias;
4. Em casos excecionais, como seja o de comportamento violento por parte do cliente, a denúncia do Contrato e abandono da Instituição pode ter efeitos imediatos após processo sumário de averiguação, a ser levado a cabo pela Direção, sem prejuízo de posterior instauração de processo de inquérito que se processará nos prazos e termos legais aplicáveis e que poderá confirmar ou não a denúncia do Contrato.

CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXV



Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

Caso ocorra situações de negligência, abusos ou maus-tratos será iniciado procedimento de acordo com o previsto no Protocolo de Gestão de Maus- Tratos da Instituição, reservando-se a esta Instituição o direito a apresentar queixa ou denúncia contra o suspeito.

NORMA XXXVI

Procedimento em Situação de Emergência

1. Compete à Instituição minimizar/eliminar os fatores extrínsecos de risco de quedas ou acidentes. Perante situações inevitáveis, a Instituição não poderá ser responsabilizado por quedas/acidentes ocorridos nas suas instalações ou no decorrer de atividades no exterior.
2. A ocorrência de situação de emergência, seja de acidente ou doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:
 - a) Sempre que a situação o justifique é contactado o serviço de ambulâncias ou INEM;
 - b) É avisado o significativo ou a pessoa próxima de contacto definido;
 - c) Na impossibilidade de ser acompanhado por um significativo/ familiar/pessoa próxima, o seu acompanhamento é assegurado pela Instituição, mediante o pagamento do estipulado na alínea h), nº 2, da Norma VIII, deste regulamento.

NORMA XXXVII

Livro de Registo de Ocorrências/Passagem de Turno

A Associação de Fraternidade e Solidariedade Social, dispõe de Livro de Registo de Ocorrências e Passagem de Turnos, que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam na Instituição e que se refiram diretamente aos clientes; sem prejuízo do disposto na norma seguinte.

NORMA XXXVIII

Livro de Reclamações

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

NORMA XXXIX

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

- a) O cliente poderá depositar junto da Instituição, os bens pessoais que constarão de uma lista discriminativa elaborada e assinada entre ambas as partes, e que se encontrará no seu processo individual;
- b) A Instituição só se responsabiliza pelos objetos, dinheiro e valores que os clientes entreguem à sua guarda;
- c) No caso da entrega efetuada ser em valores monetários, a Instituição constituirá uma conta corrente relativa ao cliente;
- d) Na saída definitiva, ou após falecimento do cliente, os seus haveres, dinheiro e valores existentes na Instituição serão devolvidos ao significativo, depois de completamente satisfeitos os encargos e despesas.



NORMA XL
Foro Competente

Em caso de litígio considera-se competente o foro de Comarca de Moimenta da Beira, com renúncia expressa a qualquer outro.

NORMA XLI
Alterações ao Regulamento

1. O Director Técnico deverá informar os clientes ou seus significativo 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 que a estes assistirá caso a alteração contenda com os seus direitos e obrigações.
2. Estas alterações serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, no mínimo, com a mesma antecedência.

NORMA XLII
Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção em agosto 2019 e entra em vigor no mesmo mês de 2019.

O Presidente

O Vice-Presidente

O Tesoureiro

O Secretário

O Vogal
