

## **REGULAMENTO INTERNO**

### **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**



**ERPI**

## Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS .....	4
NORMA I – Âmbito da aplicação .....	4
NORMA II – Legislação aplicável .....	4
NORMA III – Objetivos .....	4
NORMA IV – Destinatários .....	5
NORMA V – Cuidados e Serviços .....	5
NORMA VI – Instalações .....	6
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES .....	7
NORMA VII – Condições de admissão .....	7
NORMA VIII – Inscrição .....	7
NORMA IX – Critérios de prioridade na admissão .....	8
NORMA X – Admissão .....	8
NORMA XI – Acolhimento dos novos utentes .....	9
NORMA XII – Processo Individual do Utente .....	9
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	9
NORMA XIII – Horários de Funcionamento .....	9
NORMA XIV – Horário de visitas .....	10
NORMA XV – Cálculo do rendimento .....	10
NORMA XVI – Tabela de participações .....	11
NORMA XVII – Revisão da Participação familiar .....	12
NORMA XVIII – Pagamento de mensalidades .....	12
CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS .....	13
NORMA XIX – Alimentação .....	13
NORMA XX – Cuidados de higiene .....	14
NORMA XXI – Tratamento da roupa do uso pessoal do utente .....	14
NORMA XXII – Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais ...	14
NORMA XXIII – Apoio no desempenho das atividades de vida diária .....	15
NORMA XXIV – Cuidados de enfermagem/cuidados de saúde .....	15
NORMA XXV – Administração de fármacos .....	15
NORMA XXVI – Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia .....	15
NORMA XXVII – Outros Serviços .....	15

NORMA XXVIII – Depósito e guarda dos bens do utente .....	16
NORMA XXIX – Gestão de bens monetários .....	16
CAPÍTULO V - RECURSOS.....	17
NORMA XXX – Pessoal.....	17
NORMA XXXI – Direção Técnica .....	17
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES .....	17
NORMA XXXII – Direitos e deveres dos utentes .....	17
NORMA XXXIII – Direitos dos Colaboradores .....	19
NORMA XXXIV – Deveres dos Colaboradores .....	19
NORMA XXXV – Direitos e deveres da Instituição .....	19
NORMA XXXVI – Procedimento em Caso de Suspeita de Negligência/Abuso/Maus-tratos .....	20
NORMA XXXVII – Contrato de prestação de serviços .....	20
NORMA XXXVIII – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente.....	21
NORMA XXXIX – Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador	21
NORMA XL – Livro de reclamações.....	21
NORMA XLI – Livro de registo de Ocorrências .....	21
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS .....	22
NORMA XLII – Alterações ao presente regulamento .....	22
NORMA XLIII – Integração de lacunas .....	22
NORMA XLIV – Espólio.....	22
NORMA XLV – Revisão .....	23
NORMA XLVI – Entrada em vigor .....	23

## ***CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS***

### ***NORMA I – Âmbito da aplicação***

A Liga Humanitária Social e Cultural de Aldeias com acordo de cooperação para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI) celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda em 19/12/2014, rege-se pelas seguintes normas:

### ***NORMA II – Legislação aplicável***

A ERPI é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- 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;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### ***NORMA III – Objetivos***

Constituem objetivos da ERPI:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;

- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- i. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- ii. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- iii. Promover a intergeracionalidade;
- iv. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- v. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

#### ***NORMA IV – Destinatários***

São destinatários da ERPI:

- Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- Em situações pontuais, pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

#### ***NORMA V – Cuidados e Serviços***

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - b. Cuidados de higiene pessoal;

- c. Tratamento da roupa;
  - 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 de vida diária;
  - g. Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
  - h. Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A ERPI deve permitir:
- a. Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
  - b. A participação dos familiares ou representante legal no apoio ao residente, sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente.
3. A estrutura residencial pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente fisioterapia, cuidados de imagem e transporte, assistência religiosa, sempre que o residente o solicite ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.

#### ***NORMA VI – Instalações***

1. A ERPI de Aldeias está sediada na Rua das Cilindras nº 5, Aldeias, 6290-012 Aldeias e as suas instalações são compostas por:
- a) Área de receção;
  - b) Área de direção, serviços técnicos e administrativos (em comum com outras respostas sociais);
  - c) Área de instalações para o pessoal;
  - d) 10 Quartos com instalações sanitárias privativas;
  - e) 1 Sala de Atividades (em comum com outras respostas sociais);
  - f) 1 Sala de Convívio (em comum com outras respostas sociais);
  - g) Refeitório (em comum com outras respostas sociais);
  - h) Gabinete Médico e de Enfermagem;
  - i) Instalação sanitária para banho assistido;
  - j) 5 Instalações sanitárias comuns;
  - k) Cozinha (em comum com outras respostas sociais);

- l) Lavandaria (em comum com outras respostas sociais)
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

## ***CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES***

### ***NORMA VII – Condições de admissão***

São condições de admissão na ERPI de Aldeias:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas na NORMA IV;
- b) Expressa vontade do cliente na admissão;
- c) Não sofrer de doença infetocontagiosa que, pela forma de transmissão, coloque em risco os demais clientes e os colaboradores do Estabelecimento, nem sofrer de doença do foro psiquiátrico ou neurológico que produza marcadas alterações comportamentais, cognitivas e psicoafectivas.

### ***NORMA VIII – Inscrição***

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou dos Subsistemas a que o utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos durante o seu horário de funcionamento;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

***NORMA IX – Critérios de prioridade na admissão***

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- d) Data de Inscrição;
- e) Utente de outra resposta social da Instituição;
- f) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
- g) Antiguidade de associado.

***NORMA X – Admissão***

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção desta Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos os pagamentos da mensalidade do mês em referência;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou ao seu representante legal, através de contacto telefónico ou por carta;
8. No processo de admissão será facultado à pessoa, ou seu representante legal, um exemplar do presente regulamento.



### ***NORMA XI – Acolhimento dos novos utentes***

Tendo em conta a futura integração dos utentes na ERPI, a Direção Técnica desta resposta social promoverá reuniões individuais com o residente ou representante legal para se inteirar de todas as informações relevantes acerca do novo utente, preenchimento conjunto do processo individual do utente, explicação das normas adotadas na ERPI de Aldeias e do programa de acolhimento inicial.

Caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

### ***NORMA XII – Processo Individual do Utente***

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação do utente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
  - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## ***CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO***

### ***NORMA XIII – Horários de Funcionamento***

1. A ERPI de Aldeias funciona, ininterruptamente, todos os dias do ano;

2. O horário de visitas será afixado em lugar visível;
3. Serviços administrativos: dias úteis das 10:00h – 13:00h, 14:00h-18:00h.

#### ***NORMA XIV – Horário de visitas***

1. O Horário de Visitas:
  - Dias uteis, das 11:00h-11:30h, 16:00h-17:30h;
  - Sábados, domingos e feriados – 11:00h-11:30h, 14:00h-15:30h, 16:00h-17:30h.
  - *Excecionalmente são possibilitados horários alternativos, em função da disponibilidade das famílias.*
2. Os visitantes devem sempre salvaguardar as regras de funcionamento da instituição, bem como a privacidade dos outros utentes. Após as 17.30h, por questões de serviço e normal funcionamento da instituição, está totalmente vedada a possibilidade de se efetuarem visitas aos quartos dos utentes, à exceção de visitas a doentes acamados e /ou notória extrema dificuldade de mobilidade, contudo, sempre com prévia autorização do diretor técnico;
3. **Por razões de segurança e ou do foro médico, quer os utentes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e assentimento da direção técnica da ERPI;**
4. **É interdita aos utentes ou às suas visitas a introdução na ERPI de quaisquer bebidas alcoólicas.**

#### ***NORMA XV – Cálculo do rendimento***

1. O rendimento per capita mensal, é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento per capita mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras

- de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
  - d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
  - e) Outras fontes de rendimento.
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
  - b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

#### ***NORMA XVI – Tabela de participações***

1. O valor da participação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;
2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto à prova dos rendimentos do utente:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;
  - c) A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
4. Em caso de alteração à tabela em vigor, a mesma será atualizada e alterada por escrito, sendo comunicada com 30 dias de antecedência;
  5. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;
  6. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar;
  7. Situações excecionais serão analisadas e decididas pela Direção.

#### ***NORMA XVII – Revisão da Comparticipação familiar***

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, em função da inflação anual, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

#### ***NORMA XVIII – Pagamento de mensalidades***

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita nos Serviços Administrativos da instituição.
2. O pagamento relativo a serviços prestados pela ERPI de Aldeias será pago no mesmo local e período, contra recibo.
3. O valor da comparticipação familiar mensal não inclui o valor de medicamentos, artigos de

higiene pessoal (fraldas, cuecas-fralda, pensos, resguardos), que serão exclusivamente fornecidos pela ERPI de Aldeias, deslocções em ambulância (a taxa aplicada ao momento do ato), material médico-cirúrgico, tratamentos e terapias externas, consultas externas, análises clínicas, exames de diagnósticos externos, os quais podem ser agilizados pela ERPI mediante o pagamento integral do seu custo.

4. O atraso no pagamento da comparticipação, desde que imputável culposamente aos legais representantes do utente, implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10%, até 30 dias de atraso e de 20%, até 60 dias de atraso, sem prejuízo da aplicação de quaisquer outras medidas fixadas no presente regulamento;
5. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição reserva-se o direito de suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades;
6. De forma a garantir a igualdade de oportunidades de acesso a ERPI, a instituição, sob proposta do Diretor Técnico, pode dispensar ou suspender o pagamento, bem como reduzir o valor da comparticipação familiar, sempre que, através da análise socio económica do agregado familiar, conclua pela sua especial onerosidade;
7. No caso de existir pretensão de desistência de frequência da ERPI, por parte do utente ou seu familiar, a mesma deverá ser comunicada, por escrito, ao Diretor Técnico com um mês de antecedência. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte;
8. Nas situações de falecimento, será efetuado o levantamento de todas as despesas (comparticipação familiar mensal, valor de medicamentos, artigos de higiene pessoal - fraldas, cueca-fralda, pensos, resguardos, deslocções em ambulância, material médico-cirúrgico, tratamentos e terapias externas, consultas externas, análises clínicas, exames de diagnóstico externos), para que no prazo de 15 dias se salde a conta corrente do utente.

## ***CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS***

### ***NORMA XIX – Alimentação***

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia/ reforço alimentar.
2. A ERPI, para além das refeições a que se reporta o número anterior, garante um suplemento alimentar a meio da manhã e antes do deitar, constituído por uma ceia ligeira, aos utentes que o pretendam e/ou necessitem.

3. Horário das refeições:

Pequeno-almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Ceia/Reforço
8:30h -10:00h	12:00h -13:00h	15:30h -16:00h	18:00h -19:00h	20:00h -21:00h

4. A ERPI elabora e afixa em local próprio, semanalmente, o mapa de ementas das refeições principais, elaborado com o devido cuidado nutricional e adaptado aos utentes desta resposta social;
5. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
6. As refeições são servidas no refeitório.
7. Em caso de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão ser servidas no leito ou em outro lugar que a ERPI julgue conveniente e adequado.

***NORMA XX – Cuidados de higiene***

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

***NORMA XXI – Tratamento da roupa do uso pessoal do utente***

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

***NORMA XXII – Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais***

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI de Aldeias constam do Plano de Atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente comunicada aos utentes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

***NORMA XXIII – Apoio no desempenho das atividades de vida diária***

No sentido de promover a autonomia os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados

***NORMA XXIV – Cuidados de enfermagem/cuidados de saúde***

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI, sendo assegurados por pessoal com formação adequada;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde de Gouveia, devendo para tal proceder-se, sempre que necessário, à alteração da residência/médico de família dos utentes;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e, na sua ausência, por colaboradores desta Instituição. Neste caso, se o transporte for assegurado por veículo da instituição, terá o valor de 0.35€/km, excetuando as consultas de rotina no Centro de Saúde de Gouveia, cujo transporte será gratuito;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
5. Na ocorrência de um óbito, a funcionária deve avisar de imediato a Direção através do seu Diretor Técnico, a quem competirá proceder ao aviso do familiar/responsável pelo utente.

***NORMA XXV – Administração de fármacos***

A ERPI de Aldeias assegura a administração da medicação prescrita.

***NORMA XXVI – Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia***

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

***NORMA XXVII – Outros Serviços***

1. Serviços não incluídos no preçário, a faturar no final de cada mês:
  - a. Fornecimento de fraldas e/ou pensos;
  - b. Medicamentos e suplementos vitamínicos;

- c. Materiais de enfermagem específicos (algalias, sondas, soros e acessórios, seringas e agulhas, material de pensos, etc);
- d. Fisioterapia de reabilitação;
- e. Exames complementares de diagnóstico;
- f. Consultas médicas de urgência;
- g. Aluguer de aparelhos hospitalares;
- h. Oxigénio;
- i. Transporte a consultas externas de rotina, fisioterapia, realização de exames;
- j. Transporte em ambulância e/ou táxi;
- k. Tratamentos de beleza e estética;
- l. Taxas moderadoras ou outros serviços no sistema nacional de saúde público ou privado;
- m. O bolo de aniversário dos utentes será fornecido pela ERPI, mediante solicitação do utente e/ou familiares;
- n. Outros despesas extra, de carácter pessoal, desde que solicitados pelo utente.

#### ***NORMA XXVIII – Depósito e guarda dos bens do utente***

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente;
3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

#### ***NORMA XXIX – Gestão de bens monetários***

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Direção Técnica da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;



## ***CAPÍTULO V - RECURSOS***

### ***NORMA XXX – Pessoal***

O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

### ***NORMA XXXI – Direção Técnica***

1. A Direção Técnica desta ERPI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. Compete-lhe, ainda, assumir 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) Coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos.
3. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento designado pela Direção.

## ***CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES***

### ***NORMA XXXII – Direitos e deveres dos utentes***

1. São direitos dos utentes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal;
  - h) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
  - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São deveres dos utentes:
- a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
  - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI, os dirigentes da Instituição e os restantes utentes;
  - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
  - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
  - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - g) Os utentes da ERPI dispõem de liberdade de deslocação dentro e fora do estabelecimento, à exceção das zonas de serviço, mas sempre com permissão expressa do Diretor Técnico, através de registo de saídas;
  - h) As saídas devem processar-se pela portaria e, salvo circunstâncias excecionais ou motivos de urgência, no horário estabelecido para o respectivo funcionamento.
  - i) A Direção da ERPI pode condicionar as saídas dos utentes em situação de incapacidade física ou de anomalia psíquica por razões de segurança dos próprios, bem como, de eventuais terceiros;
  - j) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

***NORMA XXXIII – Direitos dos Colaboradores***

1. Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade.
2. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais que se julgarem pertinentes.

***NORMA XXXIV – Deveres dos Colaboradores***

Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor e dos procedimentos internos, igualmente em vigor.

***NORMA XXXV – Direitos e deveres da Instituição***

1. São direitos da Instituição:
  - a) A lealdade e respeito por parte dos utentes e seus representantes legais;
  - b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento e de todos os procedimentos instituídos;
  - c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
  - d) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - e) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
  - f) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
  - g) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - h) Suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
1. São deveres da Instituição:
  - a) Respeito pela individualidade dos utentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
  - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i) Possuir Livro de reclamações.

***NORMA XXXVI – Procedimento em Caso de Suspeita de Negligência/Abuso/Maus-tratos***

A Erpi consigna como procedimento em caso de suspeita de Negligência/Abuso/Maus-tratos a utentes, o seguinte:

1. Sinalizar a situação junto do Diretor Técnico e da Enfermeira da instituição que de pronto darão conhecimento à Direção, para que decida qual o encaminhamento a dar à situação.

De qualquer forma:

- a) É mantida uma conversa com o utente, no sentido de obter mais informações sobre a suspeita;
- b) Caso se confirmem as suspeitas e estando o utente capaz de decidir, é colocada à sua consideração a hipótese de se deslocar ao hospital para que seja feita uma avaliação clínica;
- c) Em caso de suspeita de crime sexual, não se devem prestar os cuidados de higiene antes da avaliação médica;
- d) Dessa avaliação, é extraído um laudo clínico que consubstancie as agressões;
- e) Este documento será, à posteriori, utilizado para efeitos de procedimento/denúncia crime, junto da GNR/PSP;
- f) Este processo deverá ser sempre acompanhado pelo Diretor Técnico e pela Enfermeira, mas a decisão final deverá ser sempre tomada em exclusivo pelo ofendido(a) ou pelo seu familiar/responsável.

***NORMA XXXVII – Contrato de prestação de serviços***

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e

obrigações das partes.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

***NORMA XXXVIII – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente***

1. Se o utente for de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

***NORMA XXXIX – Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador***

1. A instituição reserva-se o direito de resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular quando adotem comportamentos que ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos e o são relacionamento com terceiros ou a imagem da instituição.
2. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
3. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
4. A resolução do contrato é da competência do órgão executivo da instituição, sob proposta do Diretor Técnico, após prévia audição dos utentes ou seus legais representantes;
5. A resolução é notificada aos utentes ou aos seus legais representantes e produz efeitos no prazo de 30 dias.

***NORMA XL – Livro de reclamações***

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

***NORMA XLI – Livro de registo de Ocorrências***

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

2. A passagem de serviço de turno para turno deve ser feita, por escrito, neste livro.
3. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto à ERPI.

## ***CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS***

### ***NORMA XLII – Alterações ao presente regulamento***

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### ***NORMA XLIII – Integração de lacunas***

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

### ***NORMA XLIV – Espólio***

1. Perante a impossibilidade de levantamento do espólio, imediatamente após o falecimento do utente, 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, cuja conservação seja impossível de garantir.
2. No caso de impossibilidade justificada, em proceder ao levantamento do espólio, no prazo de 3 dias, o responsável pelo utente deverá colocar essa situação à Direção da instituição, que equacionará 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. Nas situações de falecimento ou rescisão de contrato, será restituído tudo o que, porventura, possa ainda existir do que tenham trazido e outros artigos adquiridos no

decurso do internamento, os quais devem constar mencionados na lista de pertences.

5. Na gestão do espólio serão ainda consideradas as decisões expressas pelo utente, desde que reduzidas a escrito e arquivadas no seu processo individual ou no cofre da instituição.

***NORMA XLV – Revisão***

O presente regulamento é válido, após a sua aprovação em reunião de Direção, podendo ser revisto, sempre que se considere oportuno, por obrigação legal decorrente de alteração legislativa, ou por iniciativa da Direção.

*Aprovado por unanimidade na reunião de Direção realizada em 09 de maio de 2015, vigorando a partir desta data, tendo igualmente sido ratificados todos os atos praticados pelos diretores até esta data.*

*A Direção*

***NORMA XLVI – Entrada em vigor***

O presente regulamento entra em vigor em **01 de julho de 2015**.



*(guardar o destacável no processo do utente)*

O \_\_\_\_\_ utente/familiar do utente da ERPI de Aldeias declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Aldeias, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

-----  
(Assinatura do utente/familiar do utente)