



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE S.JORGE

TI.ER.PC01.RG01

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

INDICE

CAPÍTULO I.....	4
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
NORMA I – ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
NORMA II – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	4
NORMA III – OBJETIVOS DO REGULAMENTO	5
NORMA IV – SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	5
CAPÍTULO II.....	7
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	7
NORMA V – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	7
NORMA VI – CANDIDATURA.....	7
NORMA VII – CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	8
NORMA VIII – ADMISSÃO	9
NORMA IX – ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES.....	9
NORMA X – PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE.....	10
NORMA XI – LISTAS DE ESPERA	10
CAPÍTULO III	11
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	11
NORMA XII – INSTALAÇÕES.....	11
NORMA XIII – HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	12
NORMA XIV – ENTRADAS E SAÍDA DE VISITAS	12
NORMA XV – PAGAMENTO DA MENSALIDADE	12
NORMA XVI – SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS.....	13
NORMA XVII – TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES	13
NORMA XVIII – REFEIÇÕES/ ALIMENTAÇÃO	16
NORMA XIX – ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS.....	16
NORMA XX – PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES.....	20
NORMA XXI – QUADRO DE PESSOAL.....	21
NORMA XXII – DIREÇÃO TÉCNICA	21
CAPÍTULO IV	22
DIREITOS E DEVERES	22
NORMA XXIII – DIREITOS DOS CLIENTES	22
NORMA XXIV – DEVERES DOS CLIENTES	22
NORMA XXV – DIREITOS DA ENTIDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO/SERVIÇO	23
NORMA XXVI – DEVERES DA ENTIDADE GESTORA DO ESTABELECIMENTO/SERVIÇO	23
NORMA XXVII – DIREITOS DOS COLABORADORES	23
NORMA XXVIII – DEVERES DOS COLABORADORES	24
NORMA XXIX – DIREITOS DOS ESTAGIÁRIOS	24

NORMA XXX – DEVERES DOS ESTAGIÁRIOS	25
NORMA XXXI – MODALIDADES DE PARTICIPAÇÃO DOS FAMILIARES E VOLUNTÁRIOS	25
NORMA XXXII – INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE	26
NORMA XXXIII – CONTRATO	27
NORMA XXXIV – CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	27
NORMA XXXV – RECOLHA E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS.....	27
NORMA XXXVI – LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	28
NORMA XXXVII – RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS	28
CAPÍTULO V	28
DISPOSIÇÕES FINAIS	28
NORMA XXXVIII – ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO	28
NORMA XXXIX – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	29
NORMA XXXX – DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES.....	29
NORMA XXXXI – ENTRADA EM VIGOR	29
NORMA XXXXII – CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÕES.....	30

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I - Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de S. Jorge, designado por Centro, Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, de utilidade pública, fundada em 1981, encontra-se sediada na Freguesia de Caldas de S. Jorge, Concelho de Santa Maria da Feira, registada na Direção Geral de Segurança Social em 12/08/1983 sob o nº 58/83.

A Estrutura Residencial para Idosos, aqui designada como ERPI, é uma das respostas sociais dinamizadas pela Instituição e é sobre esta que se reporta o presente regulamento.

NORMA II - Legislação Aplicável

A ERPI rege-se pelas seguintes normas:

1. Estatutos do Centro Social Paroquial de S. Jorge;
2. Acordo de cooperação para a resposta social de ERPI celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, em 31 de maio de 2016;
3. Decreto-lei nº 33/2014 de 4 de março;
4. Portaria nº 67/2012 de 21 de março que estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento dos Lares de Idosos;
5. Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho republicada pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho;
6. Legislação aplicável às Instituições Particulares de Solidariedade Social.

NORMA III - Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

A ERPI é uma resposta social, desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para Idosos em situação de maior risco de perda de independência e/ou autonomia.

São objetivos da ERPI:

- 1.1. Assegurar a prestação de cuidados individualizados e personalizados, proporcionando serviços para a satisfação das necessidades básicas e indispensáveis para o bem-estar do cliente;
- 1.2. Garantir o bem-estar físico, mental, emocional e social dos clientes, promovendo a sua qualidade de vida;
- 1.3. Respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião do cliente;
- 1.4. Fomentar as relações interpessoais, criando condições que permitam preservar a sociabilidade do cliente e sua integração;
- 1.5. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
- 1.6. Criar condições que lhe permitam preservar a sociabilidade e incentivar a relação interfamiliar e intergeracional.

A ERPI assegura a prestação dos seguintes serviços:

- Alojamento;
- Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal;
- Tratamento de Roupas;
- Higiene dos espaços;
- Atividades de Animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um, clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.

O Centro realiza, ainda, as seguintes atividades:

- a) Transporte;
- b) Cuidados de imagem;
- c) Assistência religiosa;
- d) Apoio social.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V - Condições de Admissão

São condições de admissão neste serviço:

1. Ter idade igual ou superior a 65 anos.
2. A título excepcional poderão ser admitidos clientes com menos de 60 anos de idade que tenham problemas de ordem social, económica ou de saúde que a Direção do Centro considere justificativos para a sua admissão.
3. É condição de admissão que o cliente expresse livremente a sua vontade em ser admitido. Em situação de incapacidade do próprio na expressão dessa livre vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por familiar que assuma a responsabilidade pela admissão do cliente.
4. Ser natural ou residente na freguesia de Caldas de S. Jorge, admitindo-se o não cumprimento desta condição quando existam vagas.

NORMA VI - Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;

- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente;
 - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - 1.8. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
 3. O horário de atendimento para candidatura é coincidente com o horário de funcionamento da secretaria: de 2ª a 6ª feira das 9h às 12h e das 14h às 18h30.
 4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, sob pena de caducidade.

NORMA VII - Critérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - 1.1. Vulnerabilidade económico-social, o grau de degradação das condições habitacionais e o risco de isolamento social (30%);
 - 1.2. Residir ou ser natural da freguesia de Caldas de S. Jorge (25%);
 - 1.3. Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos (20%);
 - 1.4. Ser cliente de outras respostas sociais na instituição (15%);
 - 1.5. Pessoas de referência do cliente a frequentar o estabelecimento (10%);
2. Para candidatos em idênticas situações será respeitada a ordem de inscrição.

NORMA VIII - Admissão

1. As admissões ocorrem sempre que exista vaga.
2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretora Técnica do estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à decisão da Direção do Centro.
3. É competente para decidir a Direção do Centro.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente.

NORMA IX - Acolhimento de Novos Clientes

1. Após a aceitação da admissão é agendado um atendimento com a Diretora Técnica.
2. A visita às instalações é efetuada aquando do referido atendimento, assim como a comunicação do valor a pagar. É entregue o Regulamento Interno da ERPI e são prestados todos os esclarecimentos relativos ao funcionamento do serviço e informações relativas às atividades desenvolvidas na resposta social, relembrando, ainda, regras de funcionamento, direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço.
3. No atendimento é assinado o Contrato de Prestação de Serviços de ERPI celebrado com o Cliente e/ou o seu representante.
4. No momento de admissão é efetuado um inventário dos objetos de valor pertencentes ao cliente, assinado pela Diretora Técnica e pelo cliente ou seu representante legal. Em caso de doação ou venda de objetos registados, o Centro deverá ser informado para que seja dada baixa dos mesmos no referido inventário.
5. Todas as admissões estão sujeitas a um período experimental de frequência com a duração de 30 dias. Após esse período considera-se o cliente efetivamente integrado no serviço.
6. No processo de integração do cliente será dada especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.

NORMA X - Processo Individual do Cliente

1. Após a admissão do cliente é constituído um processo individual ao qual é atribuído um número sequencial. Desse processo individual constam os seguintes elementos:
 - Identificação pessoal;
 - Situação familiar, social e financeira;
 - Contrato de Prestação de Serviços.
2. O processo individual do Cliente é arquivado no estabelecimento em local próprio e de fácil acesso à direção técnica e serviços administrativos, em condições que garantem a sua privacidade e confidencialidade.

NORMA XI - Listas de Espera

1. Os clientes que satisfaçam as condições de seleção e priorização, mas para os quais não exista vaga na resposta social, poderão, caso o pretendam, ser inscritos no impresso Lista de Espera.
2. A lista de espera vigora por um período de 12 meses, ao fim do qual expira o prazo de validade.
3. Durante o período de vigor da lista de espera o cliente é informado, via telefone, da sua posição na lista.
4. Quando o cliente e/ou pessoa próxima informa que não está interessado na sua manutenção na lista, o processo é arquivado e a lista de espera é atualizada.
5. Expirando o prazo de validade o processo é arquivado e a lista de espera é atualizada. Caso o cliente pretenda iniciar novo processo de candidatura deverá dirigir-se, pessoalmente, à instituição para esse efeito.
6. Quando existe uma vaga, os clientes inscritos na lista de espera são informados via telefone e seguem os trâmites do processo de admissão.
7. A instituição não se responsabiliza por alterações dos contactos telefónicos não comunicados nos serviços administrativos.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII - Instalações

1. A ERPI do Centro Social Paroquial de S. Jorge está sediada na Avenida Parque Desportivo, nº 310, Freguesia de Caldas de S. Jorge, Concelho de Santa Maria da Feira e as suas instalações são compostas por:

Piso 0

- Área de receção (Hall entrada, zona de espera)
- Área de Direção, serviços técnicos e administrativos (gabinete de direção, gabinete técnico, secretaria, sala de reuniões)
- Área de higiene (instalações sanitárias)

Piso -1

- Área de Alojamento (quartos individuais e duplos com instalações sanitárias, sala/zona de estar com copa, zona de arrumos e zona de sujios)
- Área de higiene (zona de banho auxiliado e instalações sanitárias)
- Área de tratamento de roupas (lavandaria);
- Área de serviços de Enfermagem (enfermaria, gabinete médico com instalação sanitária)
- Área de serviços de apoio (rouparia)

Piso -2

- Área Cozinha (cozinha, despensa do dia, área de conservação congelados, armazém de géneros alimentares, zona de lixo e zona de vasilhame)
- Área Refeições (sala refeições)
- Área de Convívio e Atividades (sala polivalente, sala TV, sala convívio, capela)

- Área de Instalações para Pessoal (balneários/vestiários, sala de pessoal/zona de descanso)
- Área de higiene (instalações sanitárias)
- Área de serviços de apoio (arrumos materiais de limpeza, zona de sujou, rouparia, arrecadação geral e zona técnica)
- Área de acesso (zona de cargas e descargas e entrada de serviço)
- Área exterior (zona de lazer)

NORMA XIII - Horários de Funcionamento

A ERPI funciona 24 horas por dia, durante todo o ano, incluindo fins-de-semana e feriados.

NORMA XIV - Entradas e Saída de Visitas

1. Aquando do processo de admissão, o cliente ou pessoa responsável, deve comunicar qual a sua intenção em receber visitas e referenciar, caso existam, pessoas não autorizadas para o efeito;
2. Os clientes poderão receber visitas diariamente, preferencialmente no horário compreendido entre as 14h30 e as 18h. Sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços poderá ser acordado outro horário de visitas desde que haja uma autorização prévia por parte da direção técnica.

NORMA XV - Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: do dia 1 ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição.
2. Sempre que se verificarem atrasos no pagamento das mensalidades haverá uma multa de € 1,00 por cada dia de atraso.

3. A recusa ou atraso no pagamento da mensalidade superiores a 30 dias justificam a suspensão da inscrição.
4. Se, por motivo de força maior, não for possível cumprir o prazo estipulado para o pagamento da mensalidade, os clientes e/ou familiares deverão, no devido período, justificar a situação nos serviços administrativos.
5. Se por qualquer circunstância, nomeadamente desistência ou morte, o cliente permanecer no Centro além do primeiro dia do mês em questão, deixando de o estar posteriormente, este ou seu familiar responsável incorre na obrigação de pagar a totalidade da mensalidade, dado que a sua presença foi fator de impossibilidade de ocupação por outro cliente.

NORMA XVI – Seguro de Acidentes Pessoais

A instituição efetua um seguro anual de acidentes pessoais de cada cliente cujo valor do prémio está incluído na comparticipação familiar/mensalidade. Caso pretenda consultar a respetiva apólice, deverá dirigir-se aos serviços administrativos.

NORMA XVII – Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação e normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho republicada pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho o cálculo do rendimento *per capita* mensal 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 ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Na Resposta Social de ERPI o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da Resposta.
4. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - e) As despesas referidas nas alíneas b) a d) serão deduzidas no rendimento ilíquido até ao montante correspondente ao Salário Mínimo Nacional.
5. A prova de rendimentos declarados e despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal.
6. Sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social do cliente ou da sua família, resultem fortes indícios de omissões de declarações ou fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e de despesa, a Direção do Centro procederá à efetivação das diligências complementares que considere adequadas para o apuramento da veracidade dos factos bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar.

7. O montante da comparticipação familiar mensal determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente.
 - Quando, no momento da admissão, o Cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas tenha já sido requerida a sua atribuição, o Centro pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior;
 - Na situação prevista no ponto anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.
8. À comparticipação familiar apurada nos termos anteriores pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.
 - Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar e o valor de referência mensal do respetivo ano para a Resposta Social, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
9. Estão incluídos nas comparticipações familiares os seguintes serviços:
 - a) Alojamento
 - b) Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal
 - b) Higiene dos espaços
 - c) Tratamento de roupas
 - d) Alimentação
 - e) Saúde
 - f) Apoio psicossocial
 - g) Atividades de Animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais
10. Consideram-se serviços extraordinários, não contemplados na comparticipação mensal, os seguintes:
 - a) Medicamentos;
 - b) Fraldas;

 - c) Ambulância;

- d) Consultas médicas particulares, hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem de especialidade e fisioterapia que devam ser prestados por técnicos exteriores à Instituição;
 - e) Serviço de transporte e acompanhamento ao exterior;
 - e) Cabeleireiro ou barbeiro, e
 - f) Serviços de estética.
11. Os serviços extraordinários, não contemplados na comparticipação mensal, são definidos anualmente pela Direção do Centro (ver preçário em vigor).

NORMA XVIII - Refeições/Alimentação

1. A ERPI providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus clientes.
2. As ementas semanais serão afixadas no painel informativo do Centro. Por motivos imprevistos a ementa poderá ser alterada sem aviso prévio.
3. Caso o cliente seja alérgico a qualquer alimento, tal facto deverá ser comunicado ao Centro.
4. Excetuando-se qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica.
5. Os clientes têm direito a cinco refeições diárias, todos os dias da semana, durante todo o ano: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
6. As refeições são sempre servidas na sala de jantar, salvaguardando-se situações excecionais, podendo então serem servidas no quarto;
7. Por razões de segurança e/ ou do foro médico, quer os clientes, quer as suas visitas, devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e assentimento da Equipa Técnica;
8. É interdita aos clientes ou suas visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas

NORMA XIX - Atividades/Serviços Prestados

As atividades e serviços prestados na ERPI visam promover a autonomia e qualidade de vida do cliente, respeitando o seu projeto de vida, hábitos, gostos, confidencialidade

e privacidade. Para o efeito, devem ser definidos e negociados previamente com todos os intervenientes (cliente e/ou pessoa próxima), as atividades e serviços a desenvolver, de entre os quais se destacam:

1. Alojamento

O alojamento pode ser individual ou duplo, todos equipados com camas articuladas e com instalações sanitárias privativas;

Os quartos são ocupados por indivíduos do mesmo sexo, excetuando-se casais, que compartilham o mesmo espaço. À morte de um dos cônjuges, e respeitando o período de luto no qual o outro se encontra, o Centro tem toda a plenitude de direito na reocupação do quarto por outro cliente do mesmo sexo.

2. Cuidados de higiene e conforto

- a) A ERPI, através de toda a sua equipa, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto, pessoal e habitacional, aos seus clientes.
- b) Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados do cliente.
- c) Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das capacidades dos clientes, será especialmente incentivada a autosatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, por forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como a potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afetivo, essencial ao desenvolvimento harmónico da vivência no Lar.
- d) Salvo no caso de comprovada insuficiência económica, o custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal, designadamente fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos clientes ou pelas respetivas famílias. O valor destes produtos é definido anualmente pela Direção do Centro (ver preçário em vigor).

3. Assistência sanitária

O cliente continua a usufruir da assistência médica prestada pelos serviços médicos de que habitualmente usufrui (médico de família);

Se eventualmente o cliente pretender consultar o médico de família ou outros, recorrer ao posto de análises ou ao Hospital, as despesas e acompanhamento daí decorrentes são da sua inteira responsabilidade;

Em caso de deslocação urgente ao Hospital, o Centro advertirá de imediato o familiar responsável para que este, tão rapidamente quanto possível, tome conta da situação que é de sua inteira responsabilidade;

Quanto à medicação prescrita ao cliente, fica a Instituição responsável pela sua administração de acordo com instruções do médico assistente;

O cliente ou familiar responsável pode optar por ser responsável pela aquisição da medicação ou por delegar no Centro essa responsabilidade. Neste caso, deverá apenas fazer o seu pagamento posteriormente, na Farmácia.

4. Tratamento de roupas

No que concerne às roupas pessoais, os clientes devem seguir as seguintes instruções:

- a) A roupa pessoal deve estar devidamente marcada, permitindo a respetiva identificação;
- b) A ERPI não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado;
- c) A ERPI não se responsabiliza por roupas que não contêm indicações de lavagem;
- d) A lavagem e o tratamento da roupa pessoal dos clientes, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, é realizada gratuitamente pelos serviços de lavandaria da Instituição.

5. Apoio psicossocial

O cliente tem acesso gratuito a acompanhamento e aconselhamento psicossociais com vista a diminuir os sentimentos de solidão e abandono, por um lado, e promover o seu bem-estar psicológico e social, por outro;

O apoio psicossocial é prestado ora por um psicólogo, ora por um técnico superior de serviço social, ora por ambos, dependendo da natureza da problemática;

O requerimento de apoio psicossocial pode ser realizado de forma direta, ou seja, através do pedido pelo próprio cliente, ou indireta, por meio da rede familiar e social, ou ainda por indicação do pessoal em funções na ERPI.

No Plano de Desenvolvimento Individual do cliente ficará registado este apoio.

6. Atividades de Convívio e Animação

A ERPI, por si ou em cooperação com quaisquer Instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus clientes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres;

Diariamente, o idoso tem acesso a atividades recreativas promovidas pela Instituição.

As atividades recreativas têm como objetivos:

- a) Combater a inatividade;
- b) Aumentar a autoestima;
- c) Promover novas competências;
- d) Estimular a socialização;
- e) Estimular a concentração;
- f) Encorajar o movimento e o exercício;
- g) Estimular a memória e a orientação.

A ERPI proporciona aos clientes um programa de atividades semanal, escolhido criteriosamente para fomentar e positivar as capacidades de cada um e para exponenciar as relações grupais.

A programação das atividades e os respetivos horários estão afixados na entrada da instituição

7. Contactos e relacionamentos

Os clientes podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica, e-mail ou videoconferência, e receber visitas de familiares ou amigos, nos termos expressos no presente regulamento;

As despesas das comunicações realizadas pelos clientes, ou ao seu serviço, são por estes suportadas;

As famílias dos clientes devem proceder ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas regulares e de contactos periódicos com os responsáveis da ERPI, quer mediante o respetivo acolhimento nas suas residências, designadamente:

- a) Aos fins-de-semana;
- b) Natal;
- c) Primeiro dia do ano;
- d) Páscoa;
- e) Férias de Verão ou equiparadas;

Nas situações em que os clientes não possuam retaguarda familiar, a ERPI responsabiliza-se por arranjar famílias de acolhimento que tenham idênticos procedimentos com os mesmos.

NORMA XX – Passeios ou Deslocações

1. O cliente pode ausentar-se sozinho das instalações da instituição mediante o preenchimento de documento de autorização específico para o referido fim, devidamente assinado pelo próprio ou pelo responsável pelo cliente, aquando o processo de admissão. Não obstante, nas saídas diárias o cliente deverá informar o responsável da ERPI da sua ausência temporária e hora provável de regresso.
2. Sempre que o cliente se ausente da ERPI, deve respeitar as seguintes normas:
 - a) Ressalvando casos pontuais previamente autorizados, o horário de entrada e saída das instalações do Lar é o seguinte:
 - a. Entrada – 20h00
 - b. Saída – 10h00Contudo, se por algum motivo não tiver possibilidade de o fazer nesses períodos, terá de solicitar a autorização para a entrada ou saída noutros horários
 - b) Nas saídas diárias, o cliente deve informar a Instituição da sua comparência/ não comparência nas refeições;
 - c) A saída à noite só é permitida desde que acompanhado de familiares ou amigos, sendo conveniente informar do horário previsto da chegada;

- d) As saídas por mais de 24 horas necessitam de autorização prévia, ficando registado o contacto do responsável pela saída, bem como a data e hora provável de regresso.
3. A possibilidade de participação dos clientes de ERPI nos passeios e deslocações promovidos pelo estabelecimento poderão estar sujeitos a condições previamente estabelecidas e comunicadas, tendo em conta as especificidades inerentes a cada uma destas atividades e a situação individual do cliente (nomeadamente capacidade de autonomia e estado de saúde), de forma a garantir a segurança, conforto e bem-estar de todos os participantes.

NORMA XXI - Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento prestador de serviços 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.

NORMA XXII - Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento prestador de serviços compete a um técnico habilitado com formação no âmbito das ciências sociais e humanas, conforme estipulado no Guião Técnico da Direção Geral da Ação Social de Dezembro de 1996, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII - Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. A prestação com qualidade dos serviços solicitados e acordados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter e melhorar a sua autonomia;
3. Ser informado das normas vigentes;
4. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades

NORMA XXIV - Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
2. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
3. Tratar as pessoas ao serviço da instituição com delicadeza e respeito, cumprindo as suas instruções sem prejuízo do direito de reclamação;
4. Tratar com respeito e dignidade os colegas da ERPI;
5. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos da Instituição;
6. Colaborar com a equipa da ERPI, na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo serviços para além dos previamente acordados e estabelecidos em contrato;

7. Pagar, atempadamente, a comparticipação familiar acordada;
8. Comunicar à Diretora Técnica, verbalmente ou por escrito, com antecedência, sempre que tenha que interromper temporariamente o serviço.

NORMA XXV - Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Que os seus colaboradores e dirigentes sejam tratados com respeito e dignidade;
2. Receber atempadamente a mensalidade acordada.

NORMA XXVI - Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Assegurar o bom funcionamento do serviço;
2. Cumprir e fazer cumprir as normas do presente regulamento.

NORMA XXVII - Direitos dos Colaboradores

Sem prejuízo de outros direitos, o Colaborador tem direito:

1. A ser tratado e respeitado com urbanidade e probidade;
2. A receber pontualmente a retribuição, justa e adequada ao trabalho;
3. Ao respeito pela autonomia técnica do Colaborador que exerça atividades cuja regulamentação profissional a exija;
4. A que a Instituição respeite e faça respeitar as condições de higiene, segurança e saúde no trabalho a que estiver obrigado nos termos legais;
5. A informação e formação profissional necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha;

NORMA XXVIII - Deveres dos Colaboradores

Sem prejuízo de outros deveres, o Colaborador deve:

1. Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o Empregador, os Superiores Hierárquicos, os Colegas de trabalho, os Clientes e demais pessoas que estejam ou entrem em colaboração com a Instituição;
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
3. Realizar o trabalho com zelo, diligência e profissionalismo;
4. Cumprir as normas e instruções do Empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina de trabalho;
5. Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes a sua organização, métodos de trabalho e outras informações de que tome conhecimento por inerência às funções exercidas na instituição;
6. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens relacionados com o seu trabalho e que lhe foram confiados pela instituição;
7. Promover e executar todos os atos tendentes à melhoria dos serviços prestados pela instituição;
8. Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas e cooperar para a melhoria das mesmas;

NORMA XXIX - Direitos dos Estagiários

1. À formalização do contrato de formação;
2. A colaborar na definição do Plano de Estágio;
3. Obter gratuitamente do primeiro Outorgante, no final do estágio, um certificado comprovativo da frequência obtida;
4. Recusar a prestação de trabalho, ainda que a título temporário, que não se enquadre nas atividades relacionadas com o estágio profissional;

5. Que a Instituição respeite e faça respeitar as condições de higiene e segurança no trabalho a que estiver obrigado nos termos legais;

NORMA XXX - Deveres dos Estagiários

1. Fazer cumprir o contrato de formação formalizado;
2. Cumprir o Plano de Estágio definido;
3. Comparecer com assiduidade e pontualidade no estágio profissional, visando adquirir a formação complementar adequada e necessária que lhe for ministrada;
4. Tratar com urbanidade a Instituição e seus Representantes;
5. Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente, não transmitindo para o exterior informações sobre a sua organização, métodos de trabalho e outras informações de que tome conhecimento por ocasião do estágio;
6. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais que lhe foram confiados para efeitos de estágio;
7. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no estágio sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente.

NORMA XXXI - Modalidades de Participação dos Familiares e Voluntários

Para a prossecução dos objetivos da resposta social estão previstos meios para facilitar a participação e a disponibilização da informação aos familiares, nomeadamente, reuniões de informação e formação e contactos individuais com as famílias, envio de comunicações, envolvimento na participação das atividades desenvolvidas, sistema de apresentação de reclamações e sugestões de melhoria e, de forma a permitir um conhecimento individualizado de cada cliente e acompanhamento do seu desenvolvimento, está previsto um horário semanal de atendimento com o técnico responsável compatível com a disponibilidade das famílias (afixado em local visível).

A Instituição prevê o enquadramento de Voluntários, ao abrigo da legislação em vigor, sendo este um encontro de vontades e responsabilização mútua. O trabalho voluntário não decorre de uma relação subordinada nem tem contrapartidas financeiras, sendo alicerçado no princípio de responsabilidade.

O compromisso de realização de trabalho voluntário obedece a um compromisso assente nos princípios consignados na Lei do “Programa de Voluntariado”:

- Expressa a adesão livre, desinteressada e responsável do voluntário a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora;
- Consubstancia as relações mútuas da organização promotora e do voluntário, correspondentes ao conteúdo, à natureza e à duração do trabalho voluntário num quadro de direitos e deveres de ambas as partes;
- Traduz os princípios enquadradores do voluntariado, designadamente os princípios da solidariedade, complementaridade, responsabilidade, convergência e gratuidade.

A adesão de voluntários obedece a um processo de seleção, a um projeto de voluntariado, a formação e avaliação de acordo com a natureza do Programa de voluntariado, projeto ou atividades.

NORMA XXXII – Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. As ausências que não excedam 2 semanas seguidas, não determinam qualquer redução na mensalidade.
2. Haverá uma redução de 10% na mensalidade quando o período de ausência, devidamente justificado, exceder 15 dias não interpolados.
3. As faltas de comparência não justificadas superiores a 30 dias determinam o cancelamento da matrícula.

NORMA XXXIII - Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. As normas do presente Regulamento Interno são consideradas como cláusulas contratuais.

NORMA XXXIV - Cessação da Prestação de Serviços

O contrato cessa, nomeadamente:

1. Por acordo entre as partes;
2. Por denúncia do cliente, com a antecedência de 30 dias;
3. Por morte do cliente;
4. Na impossibilidade de desenvolver os objetivos da resposta social, face à situação de incapacidade progressiva ou inesperada do cliente, isto é, sempre que o cliente, designadamente por virtude de agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados pessoais ou seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes clientes da instituição;
5. Sempre que o cliente se ausente injustificadamente por mais de 30 dias;
6. Quando o cliente, grave ou reiteradamente, viole as regras do Regulamento Interno, coloque em causa ou prejudique a boa organização e funcionamento dos serviços, o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da instituição. Compete à Direção do Centro, sob proposta da Diretora Técnica, após respetivas diligências de apuramento dos factos e audição dos respetivos intervenientes e responsáveis diretos, a decisão de cessação do contrato.

NORMA XXXV - Recolha e Tratamento de Dados Pessoais

1. A recolha e tratamento de dados pessoais do cliente são efetuadas com o consentimento informado do próprio ou do familiar responsável;

2. No âmbito da prestação de serviços, os dados do cliente poderão ser partilhados com outras entidades no âmbito do cumprimento de obrigações legais;
3. No âmbito da prestação de serviços, a informação relativa ao cliente será partilhada com os colaboradores deste estabelecimento/serviço e outras pessoas significativas do cliente, na medida do estritamente necessário.

NORMA XXXVI - Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado nos serviços administrativos ou à Diretora Técnica sempre que desejado ou aceder à plataforma eletrónica do Livro de Reclamações www.livroreclamacoes.pt.

NORMA XXXVII - Resolução Alternativa de Litígios

Estando ao dispor para qualquer esclarecimento ou resolução inerente aos serviços prestados pela nossa Instituição, informamos que podem, enquanto Clientes, recorrer, em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de prestação de serviços, à seguinte Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 Porto. Mais informações em www.cicap.pt.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVIII - Alterações ao Regulamento

1. As alterações ao presente regulamento são da competência da Direção do Centro.
2. 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 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.
3. As alterações efetuadas ao Regulamento Interno são comunicadas ao Instituto de Segurança Social 30 dias antes da sua entrada em vigor.

NORMA XXXIX - Integração de Lacunas

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

NORMA XXXX - Disposições Complementares

1. O Centro não se responsabiliza por ouro, roupas, dinheiro ou quaisquer outros objetos que o cliente seja portador;
2. Compete à direção do Centro emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento;
3. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção do Centro.

NORMA XXXXI - Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de maio de 2022.

NORMA XXXXII - Controlo das Revisões e Aprovações

Data	Revisão	Conteúdo da revisão
22 dezembro 2014	00	Redação da versão original
28 setembro 2016	01	Alteração Norma XXXII, XXXIX e XXXX
29 março 2017	02	Alteração Norma VI, XXXII, XXXIX e XXXX
24 fevereiro 2022	03	Alteração Norma II, V, VII, XVII, XIX, XXXV, XXXVI, XXXVII, XXXVIII, XXXIX, XXXX, XXXXI e XXXXII

Aprovado pela Direção:

Presidente	Pe. António Jorge Correia de Oliveira
Vice-presidente	Carlos Henriques de Paiva
Secretário	David Fernando de Almeida Santos
Tesoureiro	Sónia Maria Magalhães Ferreira
Vogal	Sofia Daniela Oliveira Pinho

