

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 1

Regulamento Interno de ERPI

CAPÍTULO I NATUREZA E OBJECTIVOS

Artigo 1º

Caracterização e Localização

O Centro Social Paroquial da Freguesia de Cebolais de Cima é uma IPSS com sede na Rua de Santa Cruz, n.º 62, 6000-500 Cebolais de Cima, com Número de Identificação Fiscal 501547517, Alvará de Utilização nº 113 de 2002 (Câmara Municipal de Castelo Branco) e registada na Direção Geral de Acção Social sob o n.º 3/83, folha 140/141, no livro das Fundações de Solidariedade Social em 19/01/1983.

A ERPI é uma valência da Instituição, com Acordo de Cooperação com a Segurança Social celebrado em 30/11/2001, que desenvolve a sua actividade na Rua da Fiandeira, freguesia de Cebolais de Cima, concelho e distrito de Castelo Branco – Telefone n.º 272 989 262, Fax n.º 272 989 269.

A ERPI é um estabelecimento de apoio social a pessoas idosas, que presta serviços de alojamento colectivo, de utilização permanente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene e conforto, e ao mesmo tempo promove o convívio e propicia a animação social e a ocupação dos tempos livres dos clientes.

Artigo 2º

Objectivos Gerais

A ERPI tem como objectivos gerais:

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 2

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática bio-psicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar;
- d) Potenciar a integração social das pessoas idosas;
- e) Proporcionar um aumento da qualidade de vida e conforto da pessoa idosa.

Artigo 3.º

Objectivos Específicos

A ERPI, de acordo com os serviços que dispõe, tem como objectivos específicos:

- a) Cooperar com as famílias na vivência dos idosos;
- b) Oferecer aos idosos um espaço de vida socialmente organizada e adaptada às suas idades, para que possam viver de acordo com a sua relação social;
- c) Prestar aos idosos os cuidados de saúde que carecem;
- d) Proporcionar um ambiente calmo, confortável e humanizado;
- e) Fornecer os serviços domésticos, necessários ao bem-estar do idoso e destinados, nomeadamente, à higiene do ambiente, ao serviço de refeições e ao tratamento de roupas.

CAPÍTULO II FUNCIONAMENTO

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 3

Artigo 4º

Funcionamento Geral

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

Artigo 5º

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1 - Estadia;

2 - Alimentação:

2.1 - Pequeno Almoço, Almoço, Lanche, Jantar e Reforço ao Deitar;

3 - Cuidados de Higiene Pessoal:

3.1 - Diariamente no período da manhã;

4 - Limpeza, Engomadoria e Arrumação de Roupa;

5 - Limpeza e Desinfecção de todos os compartimentos da ERPI das áreas interiores e exteriores;

6 - Vigilância vinte e quatro (24) horas por dia, durante a sua permanência na ERPI;

7 - Acompanhamento Médico, por Clínico Geral da ERPI;

8 - Acompanhamento de Enfermagem;

9 - Animação e Recreação por Animador Sócio-Cultural:

9.1 - Passeios turísticos e culturais, trabalhos de cariz manual, plástico e artístico,

REGULAMENTO INTERNO - ERPI

Página 4

exercícios físicos e de mobilidade, entre outros;

9.2 – A ERPI por si ou em cooperação com quaisquer instituições, públicas, sociais ou privadas (parcerias), 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 proporcionadoras do convívio e actividades de animação e de ocupação dos tempos livres;

10 – Assistência religiosa, garantida pela paróquia através do pároco ou outros a seu critério.

10.1 – Nos meses de Maio e Junho realiza-se na ERPI o Mês de Maria e o Mês do Sagrado Coração de Jesus, abertos à comunidade.

11 - Serviços de transporte, sempre que necessário e possível.

Artigo 6º

Funcionamento Específico

1 – Não será conferido nem reconhecido, nomeadamente em casos de internamento hospitalar, férias ou ausência temporária dos clientes, a não utilização de quaisquer serviços postos à disposição do cliente de quaisquer importâncias já pagas ao estabelecimento.

2 – A violação culposa, por parte dos clientes, de determinações que constem do Regulamento Interno, ou de componentes deliberações de Direção, assim como qualquer acto ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade enquanto pessoa humana, sua integridade física e bens, serão punidos, tendo em conta a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infracções ou reincidências, com repreensão que poderá levar à cessação do contrato por justa causa e consecutiva expulsão do cliente.

2.1 – Apenas a Direção Técnica é competente para determinar o disposto no

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 5

ponto anterior.

Artigo 7º

Horários de Funcionamento

O horário de funcionamento da ERPI é de vinte e quatro (24) horas por dia. Todos os clientes, responsáveis, familiares e visitantes da ERPI têm que obrigatoriamente cumprir os horários, salvo em situações especiais atendíveis pela Diretora Técnica da ERPI.

Artigo 8º

Alimentação e Refeições

1 - É assegurada aos residentes uma alimentação adequada, confeccionada segundo as normas julgadas convenientes à idade e estado de saúde dos mesmos. No caso de existir indicação médica específica, os residentes poderão usufruir de um regime alimentar adequado à prescrição médica.

2 - As refeições são confeccionadas na ERPI, sendo as ementas elaboradas e afixadas semanalmente em local próprio e visível para fácil consulta pelos clientes, responsáveis, familiares e visitantes.

3 - Todas as refeições são servidas no refeitório, devendo qualquer exceção a esta regra ser justificada por razões clínicas.

4 - As refeições são servidas no seguinte horário:

- Pequeno Almoço – das 9:00h até às 9:30h;

- Almoço – das 12:00h até às 13:00h;

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 6

- Lanche – das 16:00h até às 16:30h;
- Jantar – das 19:00h até às 20:00h;
- Reforço ao Deitar – das 21:30h até às 22:00h.

5 - Todos os presentes comestíveis que os familiares e/ou amigos queiram oferecer aos clientes deverão ser do conhecimento do serviço, que informará sobre eventuais restrições médicas. O Centro Social Paroquial da Freguesia de Cebolais de Cima não se responsabiliza por eventuais consequências da alimentação trazida do exterior.

6 – É expressamente proibido aos clientes, responsáveis, familiares e visitantes adquirir e trazer para o Lar bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de terceiros.

Artigo 9º

Visitas e Relacionamentos Sociais

1 - As visitas deverão decorrer nos espaços de utilização comum, com respeito pelas outras pessoas presentes. Caso se justifique, as visitas poderão decorrer no quarto do residente, sem prejuízo dos direitos dos outros clientes da instituição.

2 - O horário das visitas é:

2.1 - De segunda a sexta-feira das 16:30h às 18:30h,

2.2 - Nos sábados, domingos e feriados das 14:30h às 18:30h;

3 - As visitas que queiram oferecer presentes comestíveis aos residentes deverão ter em consideração o estipulado no número 5 do artigo 8º;

4 - As visitas poderão oferecer objetos de valor ao residente, apesar do Centro Social Paroquial desaconselhar e não se responsabilizar por eles.

5 - Saídas, pedidos de licença ou dispensa:

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 7

5.1 - O responsável familiar, no acto da assinatura do contrato, irá preencher uma declaração que autorize ou proíba o cliente residente de sair autonomamente da ERPI. A qualquer momento, o responsável familiar poderá alterar a declaração, autorizando ou proibindo o cliente a sair da ERPI. A Direção Técnica e a equipa de saúde da ERPI poderá a qualquer momento aconselhar o representante familiar acerca da proibição ou autorização de saída autónoma da ERPI.

6 - As saídas ao exterior devidamente autorizadas deverão acatar o seguinte:

6.1 - Os residentes poderão sair e entrar na ERPI de segunda-feira a domingo, das 10:00h às 18:00h. Excepcionalmente, poder-se-á acordar outro horário, a combinar com a Diretora Técnica, tendo em vista a liberdade do residente de acordo com as suas capacidades, sem que haja prejuízo do normal funcionamento da instituição.

6.2 - Todas as saídas dos residentes, sós ou acompanhados por familiares ou amigos, deverão ser registadas por uma funcionária da ERPI, existindo para o efeito um Formulário de Entradas e Saídas de Utentes.

6.3 - Durante o período de ausência, os residentes, bem como os seus familiares ou responsáveis, assumirão toda a responsabilidade pelo que possa acontecer no exterior, não sendo imputável qualquer culpa ao estabelecimento por eventual falta de vigilância.

6.4 - Os residentes que pretendam ausentar-se por períodos variáveis devem comunicar por escrito ou verbalmente à Direção Técnica, com pelo menos um dia de antecedência.

6.5 - Só em casos excepcionais, devidamente justificados, mediante autorização da Direção Técnica, poderá o regresso à ERPI ir além das 22:00h.

7 - É livremente facultado o contato telefónico de familiares e amigos para a ERPI aos clientes residentes, contando que se efective no período diário das 9:00h até às 20:00h.

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 8

7.1 - As despesas das comunicações realizadas pelos clientes são por eles suportadas.

8 - As famílias dos clientes devem proceder ao seu acompanhamento, quer através de visitas regulares e de contatos periódicos com os responsáveis da ERPI, quer com o respectivo acolhimento nas suas residências, designadamente aos fins de semana, épocas festivas e/ou quando desejarem.

Artigo 10º

Secretaria e Contabilidade

A ERPI disponibiliza os serviços de secretaria e contabilidade de segunda a quinta-feira das 9:30h às 17:00h e na sexta-feira das 9:30 às 17:30h.

Artigo 11º

Passeios e Deslocações

A ERPI organiza e desenvolve passeios nos quais assegura toda a logística inerente aos mesmos.

Artigo 12º

Locais de Interesse na Comunidade

O Centro Social e Paroquial está inserido na freguesia de Cebolais de Cima que dispõe

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 9

dos seguintes serviços: CTT, Farmácia, Posto Médico, Juntas de Freguesia, Jardim de Infância de Cebolais de Cima e duas escolas do Ensino Básico.

Nas freguesias existem ainda associações desportivos como ADRR, IFC e as associações culturais como Banda Filarmónica Retaxense, Rancho Etnográfico de Cebolais de Cima e ACR de Retaxo.

CAPÍTULO III CANDIDATURA E ADMISSÃO

Artigo 13º Capacidade

A ERPI tem capacidade para trinta clientes.

Artigo 14º Condições de Admissão

São condições de admissão na ERPI:

- 1 - Naturalidade ou residência nas áreas geográficas das freguesias de Cebolais de Cima e Retaxo e Cebolais de Baixo ou, excepcionalmente, das demais freguesias do Concelho de Castelo Branco e Vila Velha de Ródão;
- 2 - Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o acolhimento e/ou desajustamento/ conflito familiar grave;
- 3 - Mostrar vontade em ser admitido;
- 4 - Idade mínima de 65 anos, salvo condição excepcional devidamente justificada.

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 10

Artigo 15º
Candidatura

- 1 - O atendimento para a realização de candidaturas é efectuado pela Diretora Técnica no período de segunda a sexta-feira das 10:00h às 17:00h.
- 2 - Para efeitos de candidatura à admissão, o cliente deverá preencher uma Ficha de Inscrição e entregar cópia dos seguintes documentos:
 - Cópia do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
 - Cópia do Cartão de Contribuinte Fiscal;
 - Cópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Pensionista ou de outro subsistema;
 - Cópia do Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;
 - Cópia autenticada da declaração de rendimentos da Segurança Social.
- 3 - A candidatura considera-se realizada aquando da entrega da Ficha de Inscrição, devidamente preenchida, e dos documentos anexos mencionados no ponto anterior. É entregue ao cliente um comprovativo em como foi recebida a candidatura.
- 4 - Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule ou determine a tutela/curatela.
- 5 - Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos anexos, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 16º



Cebolais de Cima
ASSISTÊNCIA A IDOSOS

NIF: 501 547 517
RUA DA SANTA CRUZ N.º 62
6000-500 CEBOLAIS DE CIMA

REGULAMENTO INTERNO - ERPI

Página 11

Critérios de Hierarquização

Critério de hierarquização	Ponderação	Pontuação
Naturalidade ou residência nas áreas geográficas das freguesias de Cebolais de Cima e Retaxo	15%	1 – Natural ou residente em Cebolais de Cima ou Retaxo 5 – Natural ou Residente noutras freguesias do Concelho de Castelo Branco
Grau de Dependência	22%	< 3 – Dependente 3-4 – Parcialmente Dependente > 4 – Independente
Frequência de outras valências da Instituição	16%	1 – Frequenta outra valência da Instituição há mais de 5 anos 2 – Frequenta outra valência da Instituição há mais de 3 anos 3 – Frequenta outra valência da Instituição há mais de 1 ano 4 – Frequenta outra valência da Instituição há menos de 1 ano 5 – Não frequenta outra valência da Instituição
Limitações da estrutura familiar e/ou de suporte	20%	1 – Sem qualquer apoio 2 – Sem apoio emocional/afectivo familiar, mas com apoio material e instrumental 3 – Com apoio emocional/afectivo da rede de suporte, mas sem apoio material e instrumental 4 – Com apoio emocional/afectivo familiar, mas sem apoio material e instrumental 5 – Com apoio emocional/afectivo familiar e/ou da rede de suporte e com apoio material e instrumental.
Condições habitacionais	14%	1 – Não reúne as condições mínimas necessárias à sua situação 3 – Reúne as condições mínimas necessárias à sua situação 5 – Reúne todas as condições necessárias à sua situação

REGULAMENTO INTERNO - ERPI

Página 12

Critério de hierarquização	Ponderação	Pontuação
Cônjuge na mesma valência da Instituição	13%	1 – Possui cônjuge na mesma valência da Instituição 5 – Não possui cônjuge na mesma valência da Instituição

Artigo 17º

Admissão

1 - Recebida a candidatura, a Diretora Técnica procede à Avaliação Inicial de Requisitos e determina se o candidato reúne as condições de admissão. Em caso afirmativo, o cliente e/ou significativos é informado que cumpre as condições de admissão e ainda se existe vaga para o seu pedido. Se o cliente não cumprir as condições de admissão, a Diretora Técnica procede ao fornecimento de informação sobre as razões da não admissibilidade na ERPI, e identifica (quando aplicável) se este se enquadra noutros serviços fornecidos pela Instituição. Se não for o caso, disponibiliza informação de outras alternativas possíveis existentes na comunidade e, se possível, estabelece contactos, de forma a proporcionar a obtenção de resposta em tempo útil.

2 - Os candidatos que reúnam as condições de admissão, e caso assim o desejem, serão integrados na Lista de Candidatos. A inscrição do candidato na Lista de Candidatos respeita a pontuação obtida de acordo com os critérios de hierarquização definidos no artigo 15º.

3 - Quando existe uma vaga, a Diretora Técnica procede à elaboração de um relatório de parecer técnico, seleccionando os candidatos de forma hierárquica para aprovação pela Direção. A Direção dispõe de 3 dias úteis para identificar o candidato aprovado para admissão. Todo este processo, desde a abertura da vaga até à admissão do cliente, não deve exceder os 30 dias úteis.

4 - A admissão definitiva do cliente será ultimada pela Direção, através de assinatura

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 13

do Contrato de Prestação de Serviços escrito entre a ERPI, o cliente residente e o responsável familiar (que pode ser ou não familiar do cliente), assim como do presente Regulamento Interno.

5 - A admissão do cliente será feita no prazo de seis meses, renovando-se por períodos iguais e sucessivos, se nenhuma das partes o denunciar com antecedência de pelo menos trinta dias, sob forma de carta registada com aviso de recepção.

5.1 - A falta de cumprimento do prazo acima mencionado, acarreta o pagamento do montante correspondente ao pré-aviso em falta.

Artigo 18º

Contrato

1 - Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do Centro Social Paroquial da Freguesia de Cebolais de Cima é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

1.1 - O Contrato de Prestação de Serviços contém: os serviços prestados e actividades desenvolvidas, os serviços adicionais e as responsabilidades de pagamentos.

2 - Este contrato é assinado em duplicado pelo representante da instituição, pelo cliente e/ou seu responsável.

2.1 - Sempre que o cliente não possa assinar o contrato e o presente regulamento, por quaisquer razões ou motivos físicos e/ou psíquicos, a assinatura desses documentos deverá ser efectuada pelo responsável do cliente.

3 - Após a assinatura entre ambas as partes, é entregue uma cópia ao cliente e/ou seu responsável e a outra fará parte do processo individual do cliente.

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 14

Artigo 19º

Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

1 - Estão definidos pela Direção da Instituição, procedimentos para a suspensão e/ou rescisão do contrato, que podem ter origem em várias situações, tais como:

- Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
- Inadequação dos serviços às necessidades;
- Insatisfação do cliente;
- Inadaptação do cliente aos serviços.

2 - Sempre que se verificarem as situações supra-citadas, a instituição procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Consoante o resultado dessa avaliação, e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a instituição procede de acordo com o estabelecido:

- Suspensão do contrato, nos casos de situações menos gravosas;
- Rescisão do contrato, caso a situação de mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique.

3 - O cliente tem sempre o direito de rescindir o contrato estabelecido com a instituição, sempre que considere que esta já não satisfaz/cumprir as suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais.

3.1 - No caso do cliente querer sair da ERPI, terá sempre que o denunciar através de carta de rescisão de contrato.

3.2 - No caso do cliente sair da ERPI até ao 15º dia do mês está sujeito ao pagamento de metade da mensalidade, caso saia após o 15º dia fica sujeito ao pagamento da mensalidade na sua totalidade.

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 15

Artigo 20º
Mensalidade

1 - O Centro Social Paroquial da Freguesia de Cebolais de Cima celebrou um protocolo com o Ministério da Segurança Social e do Trabalho, ficando obrigado a cumprir a tabela de comparticipação familiar de acordo com a Portaria n.º 196-A/2017 da Direção Geral da Acção Social.

2 - A capacidade económica do cliente é traduzida no rendimento mensal per capita do agregado familiar que se traduz na seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF-D}{N}$$

Em que:

R= rendimento per capita

RF= rendimento mensal líquido do cliente

D= despesas fixas

N= número de elementos do agregado familiar

Para informações mais detalhadas dos conceitos supra citados ver Portaria n.º 196-A/2017 da Direção Geral da Acção Social.

3 - A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem de 70% sobre o rendimento per capita do agregado familiar, que poderá ser elevada até aos 85% nas situações dispostas na Portaria n.º 196-A/2017, da Direção Geral da Acção Social:

- Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os actos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os actos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias,

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 16

alimentação, vestuário e locomoção;

- idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respectivo uso.

4 - A prova de rendimentos e despesas é efectuada mediante a apresentação de diversos documentos comprovativos, designadamente de natureza fiscal, que são solicitados pela instituição e identificados em folha anexa ao contrato de prestação de serviços de alojamento.

5 - A ERPI poderá exigir outros documentos ou proceder a diligências complementares para comprovação dos rendimentos.

6 - Se o cliente não quiser fazer prova do seu rendimento, fica obrigado a efectuar o pagamento máximo, o qual, no entanto, não poderá exceder o valor do custo médio real do cliente.

7 - Verificar-se-á uma redução na comparticipação familiar mensal de 50% no caso do cliente efectivar a admissão após o dia 15 do mês;

8 - No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos:

- Mensalidade referente ao mês de admissão.

9 - A mensalidade deverá ser paga, impreterivelmente entre os dias 8 a 10 de cada mês a que se refere;

10 - A mensalidade será revista anualmente de acordo com a inflação e sempre que se verifiquem alterações à situação inicial do cliente (grau de dependência, morte do conjugue ou outras).

Artigo 21º

Serviços Adicionais

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 17

1 - Entendem-se por serviços adicionais:

1.1 - Despesas de cuidados de saúde, nomeadamente, medicamentos, fraldas, intervenções cirúrgicas e/ou internamento em clínicas privadas, hospitalização, fisioterapia que necessite de equipamentos específicos não constantes na ERPI, consultas particulares e/ou de especialidade, transporte em ambulâncias;

1.2 - Despesas de transporte.

2 - Os serviços adicionais, correspondentes ao mês em vigor, deverão ser pagos, impreterivelmente entre os dias 8 a 10 de cada mês a que se refere.

Artigo 22º

Processo Individual do Cliente

A Diretora Técnica organiza os Processos Individuais dos clientes, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito, nos quais consta a identificação pessoal, necessidades específicas, bem como outros elementos considerados relevantes quer ao nível social e familiar como de saúde.

Do processo individual do cliente devem constar os seguintes documentos:

- Cópia do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
- Cópia do Cartão de Contribuinte Fiscal;
- Cópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Pensionista ou de outro subsistema;
- Cópia do Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;
- Cópia autenticada da declaração de rendimentos da Segurança Social;
- Ficha de Inscrição;



**Centro Social Paroquial da Freguesia
de
Cebolais de Cima**
ASSISTÊNCIA A IDOSOS
NIF: 501 547 517
RUA DA SANTA CRUZ N.º 62
6000-500 CEBOLAIS DE CIMA

REGULAMENTO INTERNO - ERPI

Página 18

- Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- Carta de Admissibilidade ou Não Admissibilidade;
- Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos;
- Carta de Aprovação ou Não Aprovação;
- Contrato de Prestação de Serviços;
- Termo de responsabilidade pelo pagamento das mensalidades (e/ou outros encargos), a subscrever pelo responsável do cliente;
- Declaração de Autorização/Proibição de Saídas;
- Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- Lista de Bens do Cliente;
- Programa de Acolhimento do Cliente;
- Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
- Avaliação das Necessidades e Potenciais do Cliente;
- Plano Individual do Cliente;
- Actividades Instrumentais da Vida Quotidiana do Cliente.

CAPÍTULO IV INGRESSO

Artigo 23º Recepção

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 19

- 1 - A recepção do cliente é feita pela Diretora Técnica, que apresenta os restantes clientes da ERPI, os colaboradores e faz o acompanhamento na visita às instalações indicando o respectivo quarto e esclarecendo qualquer dúvida que o cliente ou família possam ter.
- 2 - Aquando do ingresso do cliente, todo o vestuário que o mesmo traga deverá estar marcado de acordo com as indicações dadas pelo serviços da ERPI.
- 3 - O cliente poderá ter em seu poder objectos de uso pessoal, desde que não sejam volumosos (ex. Mobiliário), cortantes, contundentes ou medicamentosos.
- 4 - A ERPI não se responsabiliza pelos objectos pessoais de valor. Existe a excepção das chaves, como objecto de valor de uso pessoal, que só serão da responsabilidade da instituição se forem entregues ao seu cuidado. Neste caso, será feito o registo de recepção em triplicado ficando o original nos serviços e as cópias entregues à pessoa admitida e ao familiar/responsável.
- 5 - O cliente inicia um processo de integração e participação que exige o acompanhamento/apoio do seu familiar responsável.
- 6 - O preenchimento do inventário dos bens do cliente é feito perante a presença da família.

Artigo 24º
Ambientação

- 1 - A admissão do cliente será sempre condicionada ao período experimental de trinta dias, quer para adaptação do cliente á ERPI, quer da ERPI para com o cliente e ainda para observação e evolução de doenças infecto-contagiosas e de situação física, que porventura passassem despercebidas no momento da avaliação inicial.
- 2 - Em caso de ser apurada falsidade nas declarações do cliente e/ou responsável

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 20

familiar, ou na documentação entregue para formação do processo, considera-se justa causa para a denúncia do contrato por parte da Instituição, não tendo o cliente nem o responsável familiar direito a qualquer reembolso.

CAPÍTULO V RECURSOS HUMANOS E INSTALAÇÕES

Artigo 25º Recursos Humanos

- 1 - A ERPI tem um quadro de pessoal que se encontra afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
- 2 - A ERPI é gerido por uma Direção, que delega funções na Diretora Técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
- 3 - Todos os colaboradores possuem formação adequada;
- 4 - Estão ao serviço da ERPI, comum a outras valências:
 - a) 1 Diretora Técnica, que acumula funções de Técnica Superior de Serviço Social,
 - b) 1 Escriurária,
 - c) 2 Cozinheiras,
 - d) 5 Auxiliares de Cozinha,
 - e) 16 Ajudantes de Acção Directa,
 - f) 14 Auxiliares de Serviços Gerais,



Cebolais de Cima
ASSISTÊNCIA A IDOSOS
NIF: 501 547 517
RUA DA SANTA CRUZ N.º 62
6000-500 CEBOLAIS DE CIMA

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 21

g) 1 Enfermeiras,

h) 1 Médico,

i) 1 Animadora Sócio-Cultural,

5 – Todas as funções inerentes a cada um dos colaboradores estão descritas no Manual de Funções da Instituição

Artigo 26º

Recursos Materiais

1 – A ERPI possui as seguintes instalações:

a) 10 quartos individuais;

b) 10 quartos duplos;

c) 29 casas de banho;

d) 1 refeitório com copa;

e) 1 abinete Secretaria;

f) 1 gabinete Direção Técnica;

g) 1 gabinete Colaboradores;

h) 1 sala de Direção;

i) 1 sala de reuniões;

j) 1 cozinha com zona de apoio ao SAD;

k) 1 lavandaria;

l) 2 salas de convívio;

m) 1 sala de pessoal (vestiário);

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 22

- n) 1 capela;
- o) 1 gabinete de saúde (médico, enfermagem, farmácia);
- p) 1 garagem;
- q) 3 armazéns;
- r) 1 casa de máquinas;
- s) espaços de convívio exterior;
- t) jardim;
- u) hall de entrada.

CAPÍTULO VI

DIREITOS, DEVERES E OBRIGAÇÕES

Artigo 27º

Cientes

1 - Os direitos dos clientes são os seguintes:

- a) Ingressar na ERPI por vontade própria;
- b) Usufruir de todos os serviços prestados e actividades desenvolvidas que garantem o seu bem estar biopsicossocial e qualidade de vida;
- c) Ver respeitada a sua intimidade e privacidade;
- d) Ser tratado com respeito e dignidade;

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 23

- e) Ser ouvido nas decisões que lhe dizem respeito;
- f) Participar, quando solicitado, na vida interna da ERPI;
- g) Receber visitas dos familiares e amigos dentro dos horários estabelecidos;
- h) Opinar ou reclamar dos serviços, verbalmente ou por escrito

2 - São deveres dos clientes:

- a) Respeitar e tratar com humanidade e lealdade os dirigentes e trabalhadores da ERPI, bem como os residentes;
- b) Cumprir o Regulamento Interno;
- c) Avisar a Diretora Técnica da ERPI de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;
- d) Liquidar pontualmente a contribuição mensal estipulada, sujeitando-se às actualizações anuais, bem como reembolsar à ERPI as despesas de serviços adicionais efectuados;
- e) Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo;
- f) Respeitar os horários das refeições, de visitas, de funcionamento e saídas, por forma a não prejudicar o funcionamento da ERPI;
- g) Não provocar distúrbios dentro ou fora das instalações da ERPI;
- h) Regressar, em caso de ausência, dentro das horas determinadas pelos serviços;
- i) Não se apresentar em estado de embriaguês;

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 24

j) Pagar os danos resultantes de qualquer estrago provocado, quando seja por motivo de briga ou má fé.

3 - São regras de convivência e segurança:

- a) A proibição do uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros, muito especialmente durante o período de descanso noturno;
- b) A proibição de fumar dentro das instalações da ERPI;
- c) A proibição do uso de botijas e cobertores eléctricos, aquecedor e outros aparelhos que possam fazer perigar a segurança das pessoas e instalações;
- d) A proibição de colocar nas paredes das diversas dependências quaisquer pregos, caixilhos, estampas e outros objectos semelhantes;
- e) A obrigatoriedade que todos os clientes tenham bons hábitos de higiene, obedecendo á escala estabelecida, para interesse da sua saúde e observando o mais rigoroso asseio individual.

4 - Todo o utente que desrespeite os dirigentes e trabalhadores da ERPI ou que tenha um comportamento incompatível com a tranquilidade e bom funcionamento do mesmo, fica sujeito a pena de suspensão ou expulsão, obrigando-se o responsável pela sua admissão a diligenciar, de imediato, no sentido do mesmo ser retirado dentro do prazo que lhe for fixado pelos serviços.

Artigo 28º

Instituição

1 - São obrigações da Instituição em relação aos clientes:

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social, assegurar a bem

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 25

estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana, promovendo a sua participação na vida da ERPI;

- b) Prestar ao cliente os serviços e actividades a que se comprometeu;
- c) Potenciar a participação do cliente na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade;
- d) Cumprir o Regulamento Interno e assegurar o normal funcionamento da ERPI;
- e) Entregar uma cópia do Regulamento Interno;
- f) Assinar um contrato de prestação de serviços com cada cliente;
- g) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento das actividades da ERPI;
- h) Organizar um processo individual por cliente;
- i) Respeitar os clientes, como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos, mas exigindo também o cumprimento dos seus deveres;
- j) Desenvolver a sua actividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Instituição.

2 - São obrigações da Instituição em relação aos colaboradores:

- a) Respeitar com humanidade e integridade os colaboradores;
- b) Pagar a retribuição legal de acordo com as funções destacadas;
- c) Contribuir para a elevação do nível de produtividade, nomeadamente, proporcionando formação profissional;
- d) Proteger a segurança e saúde do colaborador.

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 26

Artigo 29º
Colaboradores

1 – São direitos dos colaboradores da Instituição:

- a) Reserva à intimidade da vida privada;
- b) Liberdade de expressão e opinião;
- c) Prestação de trabalho em condições de segurança, higiene e saúde assegurada pela Instituição;
- d) Retribuição mensal de acordo com a legislação em vigor;
- e) Período de férias retribuídas em cada ano civil;
- f) Licença de maternidade e paternidade de acordo com a legislação em vigor;
- g) Faltar ao serviço de acordo com a legislação em vigor;
- h) Ao descanso semanal;
- i) Elevar o nível de produtividade, nomeadamente ter acesso a formações adequadas.

2 – São deveres dos colaboradores da Instituição:

- a) Comparecer ao serviço com pontualidade, assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
- b) Utilizar cuidadosamente e zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho;
- c) Não divulgar informações que ponham em causa a privacidade do cliente e da instituição ou afectem os interesses dos mesmos;
- d) Prestar os cuidados de higiene e conforto adequados à satisfação das necessidades do cliente, estando atento e vigiando os clientes doentes informando sempre a Diretora Técnica;

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 27

- e) Respeitar e tratar com humanidade e lealdade os superiores hierárquicos, colegas de trabalho, clientes e seus familiares;
- f) Avaliar o trabalho contínuo, dando sugestões de novas adaptações, transmitindo sempre à Diretora Técnica as queixas, reclamações, observações e preocupações que o cliente possa manifestar;
- g) Participar em todas as reuniões e actividades organizadas sempre que seja solicitado pela Diretora Técnica;
- h) Justificar as faltas, invocando os motivos que lhes deram origem;
- i) Contribuir para a preservação do bom nome da Instituição, quer dentro quer fora das instalações.

Artigo 30º

Familiares e/ou Responsáveis

1 – São direitos dos familiares e/ou responsáveis:

- a) Apresentar sugestões e reclamações verbalmente ou por escrito sobre o atendimento e serviços prestados ao cliente, zelando pelo bem-estar do mesmo;
- b) Participar em todas as reuniões e actividades organizadas sempre que seja solicitado e na medida das suas possibilidades e interesses;
- c) Receber informações periódicas acerca da situação do cliente;
- d) Visitar o cliente sempre que queira dentro do horário de visitas;
- e) Ausentar-se da Instituição com o cliente mas sempre com conhecimento e autorização da Diretora Técnica.

2 – São deveres dos familiares e/ou responsáveis:

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 28

- a) Acompanhar o cliente às consultas, exames e hospital quando for solicitado;
- b) Responsabilizar-se e proceder ao pagamento da mensalidade e outras despesas dentro dos prazos estipulados;
- c) Tratar com respeito e dignidade os clientes e os demais colaboradores;
- d) Cumprir o estabelecido pelo presente Regulamento Interno.

Artigo 31º

Tratamento de Reclamações e Sugestões

1 – Todas as reclamações, incluindo aquelas que são apresentadas verbalmente, são registadas no impresso “Registo de Reclamações” pela Diretora Técnica. Estas, são analisadas no sentido de serem identificadas as suas causas e serem implementadas, sempre que aplicável, ações corretivas que impeçam a sua repetição. A Diretora Técnica informa o cliente do resultado desta análise e as ações que vão ser desenvolvidas. Quando encerrado o processo da reclamação a Diretora Técnica coloca uma cópia deste no processo individual do cliente, e informa-o do fecho do processo.

2 – Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social Paroquial da Freguesia de Cebolais de Cima possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria sempre que desejado.

2.1 – Depois de efetuada a reclamação são destacados o original, que no prazo de cinco dias úteis é enviado ao Instituto de Segurança Social I.P. / Distrito de Castelo Branco, e o duplicado que é entregue ao reclamante.

3 – Está exposta em lugar visível e acessível uma caixa de sugestões com o respectivo impresso “Registo de Sugestões / Oportunidades de Melhoria”. Semanalmente a Diretora Técnica recolhe as sugestões colocadas na caixa, faz a sua análise e, se necessário, remete para avaliação da Direção. Na semana seguinte é afixada uma lista das sugestões apresentadas na semana anterior, apresentado as ações a ser

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 29

desenvolvidas no seguimento da sugestão ou justificando o não desenvolvimento de qualquer acção.

CAPÍTULO VII

CUIDADOS DE SAÚDE

Artigo 32º

Corpo Técnico de Cuidados de Saúde

1 – A ERPI é dotado de um corpo técnico de cuidados de saúde ao cliente, composto por: Clínico Geral, Enfermeiras.

2 – Este corpo técnico tem por finalidade assegurar a prestação de cuidados de saúde básicos, quer de vigilância quer de acompanhamentos dos quadros clínicos do cliente, provendo todas as necessidades para o seu bem-estar.

Artigo 33º

Medicamentos

1 – O responsável familiar, no acto da assinatura do contrato, irá preencher uma declaração que autorize ou proíba o cliente residente a administrar autonomamente a sua medicação e a ter acesso à mesma, não tendo a ERPI qualquer responsabilidade desse acto.

a) A qualquer momento, o responsável familiar poderá alterar a declaração.

b) A equipa de saúde da ERPI poderá, a qualquer momento, aconselhar o representante familiar acerca da proibição ou autorização da administração da medicação.

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 30

2 – A medicação administrada na ERPI é preparada semanalmente pela enfermeira ao serviço, de acordo com a prescrição médica.

3 – É proibido o consumo de medicamentos sem prescrição médica.

CAPÍTULO VIII

ROUPAS, VALORES E ESPÓLIO

Artigo 34º

Roupas e Haveres Pessoais

1 – O cliente deverá fazer-se acompanhar de roupa considerada indispensável ao seu uso pessoal, bem como poderá ainda transportar consigo os haveres estritamente pessoais.

2 – Os clientes podem trazer pertences pessoais para o quarto após parecer da Direção Técnica.

3 – No que concerne às roupas pessoais, é seguida a seguinte metodologia:

a) A ERPI fornece ao cliente/responsável um conjunto de etiquetas com a indicação do número que foi atribuído ao cliente. Cada peça de roupa do cliente deverá ser marcada com as etiquetas fornecidas;

b) Aquando da entrada do cliente na ERPI, é realizado um inventário das suas peças pessoais, que é assinado pelo próprio/responsável e pela colaboradora escalada. Este inventário deverá ser entregue à Diretora Técnica para o seu arquivo no processo individual do cliente;

c) Sempre que houver alguma alteração ao inventário acima descrito, o cliente obriga-se a transmiti-la à Diretora Técnica, identificando tal valor ou objecto, para efeito de

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 31

abate ou acréscimo no inventário inicialmente elaborado, seguindo o processamento previsto no número anterior;

d) A ERPI não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado ou que não tenha sido inventariado.

Artigo 35º

Depósito e Guarda de Bens dos Clientes

1 – A ERPI somente se responsabiliza pelos valores em dinheiro, jóias ou outros haveres pessoais, que constem do impresso “Guarda de Valores pela Instituição” devidamente preenchido e assinado, e estejam colocados no cofre da Instituição.

Artigo 36º

Entrega e Restituição

1 – No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de residente, serão restituídos ao cliente mediante rubrica do impresso “Guarda de Valores pela Instituição”, todos os objetos da sua pertença.

CAPÍTULO IX

EMERGÊNCIA E FALECIMENTO

Artigo 37º

Situação de Emergência

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 32

1 – Em casos de emergência a Diretora Técnica toma as devidas providências e a responsabilidade do caso, despistando a situação para o serviço de urgência, e/ou contacta as entidades competentes, dependendo da ocorrência, informando de seguida os familiares.

2 – Está disponível para todos os colaboradores o Manual de Cuidados Pessoais e de Saúde onde são especificados os procedimentos a adoptar nas diversas situações de emergência.

Artigo 38º

Falecimento do Cliente

1 – Em caso de falecimento, a ERPI procederá à arrumação de todos os bens do cliente, até ao final do primeiro dia após o decesso, com vista a posterior entrega ao representante familiar.

2 – A escolha da Agência Funerária e todas as despesas inerentes ao falecimento do cliente, nomeadamente do funeral, são da responsabilidade do representante familiar.

3 – No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiros, será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivente no mesmo quarto, em partilha com outro cliente; ou no caso de não ser viável, será transferido, logo que possível, para um quarto apropriado à sua nova situação.

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES FINAIS

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 33

Artigo 39º

Disposições Complementares

1 – A principal legislação pela qual se rege a ERPI é:

a) O DL n.º 67/2012 de 21 de março – Normas Reguladoras das ERPI;

b) Orientação Normativa, Portaria n.º 196-A/2017

c) Guião Técnico do Lar de Idosos, aprovado por Despacho do SEIS, de 1996-11-29;

d) Manual para a Gestão da Qualidade das Respostas Sociais – Estrutura Residencial para Idosos;

e) Decreto-Lei nº 72/2008 de 16 de Abril;

f) Decreto-Lei 64/2007, DR 52/2007 Série I de 14 de Março de 2007.

2 – A ERPI, privilegiará formas de convivência e cooperação com a comunidades envolvente, designadamente, com as famílias dos clientes, com outras instituições, associações culturais, recreativas, económicas, empresas e escolas e, ainda, com os serviços de segurança social e de saúde, bem como autarquias locais.

3 – Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Diretora Técnica da ERPI.

4 – Compete à Diretora Técnica da ERPI emitir as directivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento interno.

5 – O presente regulamento entra em vigor na data da sua aprovação e sua afixação nas instalações da ERPI, é aplicado a todos os clientes no mesmo acolhidos ou a acolher, substituindo para todos os efeitos as normas presentemente em vigor.

6 – O presente regulamento será objecto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da ERPI o justifiquem e dele serão consideradas nulas e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem



**Centro Social Paroquial da Freguesia
de
Cebolais de Cima**
ASSISTÊNCIA A IDOSOS
NIF: 501 547 517
RUA DA SANTA CRUZ N.º 62
6000-500 CEBOLAIS DE CIMA

REGULAMENTO INTERNO - ERPI	
	Página 34

disposições contidas em diplomas legais.

7 – As lacunas e dúvidas de interpretação do presente regulamento interno serão integradas pelo recurso às normas legais aplicáveis, interpretadas e resolvidas pela Diretora Técnica da ERPI.

Artigo 40º

Entrada em Vigor

1 – O presente Regulamento Interno entra em vigor em 07 de dezembro 2011.