

Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu



Regulamento Interno

Elaborado por: Andrea Marinho

Aprovado por: Pe Miguel Abreu

16-02-2024



Índice

_Toc160543346

CAPÍTULO I	4
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
NORMA 1ª	4
ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
NORMA 2ª	4
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	4
NORMA 3ª	5
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS	5
CAPÍTULO II	6
DIREITOS E DEVERES	6
NORMA 4ª	6
DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES, FAMILIARES E PESSOAS DE REFERÊNCIA	6
NORMA 5ª	7
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	7
NORMA 6ª	8
DIREITOS E DEVERES DA COORDENAÇÃO/EQUIPA TÉCNICA	8
NORMA 7ª	10
DIREITOS E DEVERES DOS AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA	10
NORMA 8ª	12
REGRAS DE COMPORTAMENTO, CIVISMO E CONVIVÊNCIA	12
CAPÍTULO III	12
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	12
NORMA 9ª	12
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	12
NORMA 10ª	12
INSCRIÇÃO.....	12
NORMA 11ª	13
LISTA DE ESPERA	13
NORMA 12ª	14
CRITÉRIOS DE RETIRADA DA LISTA DE ESPERA.....	14
NORMA 14ª	15
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	15
NORMA 15ª	15
PERÍODO DE ADMISSÃO	15
NORMA 16ª	15
DOCUMENTOS A ENTREGAR NO ATO DE ADMISSÃO	15
NORMA 17ª	16
PROVA DE RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR	16
NORMA 18ª	16
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	16
NORMA 19ª	17
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE.....	17



NORMA 20ª.....	17
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR	17
NORMA 21ª.....	17
PAGAMENTOS NO ATO DE ADMISSÃO	17
NORMA 22ª.....	18
CÁLCULO DO RENDIMENTO	18
NORMA 23ª.....	19
COMPARTICIPAÇÕES.....	19
NORMA 24ª.....	20
REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	20
NORMA 25ª.....	20
PAGAMENTO DE MENSALIDADES	20
NORMA 26ª.....	21
ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES.....	21
NORMA 27ª.....	22
PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE	22
CAPÍTULO IV – RECURSOS	24
NORMA 29ª.....	24
PESSOAL	24
NORMA 30ª.....	24
DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA.....	24
NORMA 31ª.....	25
INSTALAÇÕES	25
CAPÍTULO V – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	26
NORMA 32ª.....	26
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	26
NORMA 33ª.....	26
HORÁRIO DE VISITAS.....	26
NORMA 34ª.....	27
HORÁRIO DAS ENTRADAS E SAÍDAS DOS CLIENTES	27
NORMA 35ª.....	27
CAPÍTULO VI – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	28
NORMA 36ª.....	28
ALIMENTAÇÃO	28
NORMA 37ª.....	28
CUIDADOS DE HIGIENE.....	28
NORMA 38ª.....	28
TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE	28
NORMA 39ª.....	29
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS	29
NORMA 40ª.....	29
APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA.....	29
NORMA 41ª.....	29
CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE.....	29
NORMA 42ª.....	30



ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS	30
NORMA 43ª	30
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	30
NORMA 44ª	30
LIMPEZA DA ERPI.....	30
NORMA 45ª	30
TRANSPORTE	30
NORMA 46ª	31
OUTROS SERVIÇOS	31
NORMA 47ª	31
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE	31
NORMA 48ª	31
GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS	31
NORMA 49ª	31
DESISTÊNCIAS/INTERRUPÇÕES	31
NORMA 50ª	32
OCORRÊNCIA DE FALECIMENTO	32
NORMA 51ª	32
SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES	32
NORMA 52ª	33
TRATAMENTO DE SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES	33
NORMA 53ª	33
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	33
NORMA 54ª	33
SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	33
NORMA 55ª	34
TRATAMENTO DAS SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS- TRATOS	34
NORMA 56ª	34
QUEBRA DA CONFIDENCIALIDADE	34
CAPÍTULO VII	35
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	35
NORMA 57ª	35
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	35
NORMA 58ª	35
CASOS OMISSOS.....	35
NORMA 59ª	35
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	35
NORMA 60ª	36
ENTRADA EM VIGOR	36



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Instituição designada por Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu (CSPDV), com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, com entrada em vigor a 01/06/2018, para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A Instituição CSPDV prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado nas disposições legais e técnicas enquadradoras da resposta social, entre as quais se inclui:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de Novembro, o Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho;
- b) Compromisso de Cooperação em vigor;
- c) Decreto-lei n.º 64/2007 de 14 de Março, alterado pelo Decreto-lei n.º 99/2011 de 28 de setembro e Decreto – Lei n.º 33/2014; Portaria 67/2012 de 21 de Março; Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto; Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro;
- d) Circulares de orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- e) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- f) Portaria n.º 74/2017, de 21 de junho e demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.



NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários da ERPI:

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

2. 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;
- j) 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;



k) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina, a manutenção do gosto pela vida e potenciar a integração social.

CAPÍTULO II

DIREITOS E DEVERES

NORMA 4ª

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES, FAMILIARES E PESSOAS DE REFERÊNCIA

1. São direitos dos clientes:

- a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- c) Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
- i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.

2. São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;



- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

3. São direitos dos familiares e pessoas de referência:

- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
- d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

4. São deveres dos familiares e pessoas de referência:

- a) Cumprir o Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
- d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão

NORMA 5ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;



e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, 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.

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada 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 clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 6ª

DIREITOS E DEVERES DA COORDENAÇÃO/EQUIPA TÉCNICA

1. São direitos da coordenação/equipa técnica:

- a) Exercício das suas funções, no respeito pelo Regulamento Interno em vigor;
- b) Ser respeitado pela sua hierarquia, outros colaboradores, clientes e/ou responsáveis;
- c) Ter um ambiente de trabalho agradável;
- d) Ao acesso a uma permanente atualização científica e pedagógica, bem como a ações de formação respeitantes à problemática em causa;



- e) Encontrar na ERPI condições dignas no que respeita a instalações e equipamentos, que lhe permitam um bom desempenho das suas funções;
- f) Desenvolver um trabalho multidisciplinar, para resolução de problemas/situações dos clientes da ERPI;
- g) Ser ouvido em questões disciplinares que a si digam respeito e à defesa do seu testemunho;
- h) Ser informado e esclarecido de toda a correspondência e legislação relacionadas com o exercício das suas funções;
- i) Apresentar sugestões que considere pertinentes.

2. São deveres da coordenação/equipa técnica:

- a) Cumprir e fazer cumprir os procedimentos definidos para a ERPI;
- b) Estudar, planificar atividades e assegurar os cuidados básicos e de saúde aos clientes;
- c) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão;
- d) Organizar os processos individuais dos clientes;
- e) Diligenciar no Acolhimento dos clientes tendo em conta os critérios fixados no Regulamento Interno da ERPI;
- f) Efetuar o despiste de situações especiais e garantir o encaminhamento adequado;
- g) Promover a continuidade de laços familiares entre o cliente e a respetiva família;
- h) Elaborar o Plano Individual de cada cliente e proceder às respetivas monitorizações;
- i) Estabelecer estratégias de intervenção;
- j) Elaborar o Plano de Atividades, regras adequadas ao funcionamento da ERPI e respetiva avaliação, e submetê-las à aprovação da Direção;
- k) Acompanhar os clientes nas atividades de cariz lúdico e cultural, bem como nas saídas ao exterior;
- l) Articular procedimentos e competências funcionais com as estruturas de retaguarda existentes na comunidade;
- m) Manter o sigilo profissional, respeitando e salvaguardando todos os antecedentes, dados pessoais e familiares dos clientes, relativamente ao conteúdo dos processos;
- n) Manter-se atualizado tecnicamente para a sua área de intervenção, nomeadamente acerca da legislação de enquadramento da presente Resposta Social e seus clientes.



NORMA 7ª

DIREITOS E DEVERES DOS AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA

1. São direitos dos Ajudantes de Ação Direta:

- a) Ser respeitado por todos os outros colaboradores, hierarquia, clientes e visitantes;
- b) Ter um ambiente de trabalho agradável;
- c) Ao reconhecimento da dignidade da sua função dentro da ERPI, e ter condições de valorização pessoal e profissional, e acesso a ações de formação e seminários, tendo por objetivo melhorar a qualidade dos serviços;
- d) Ser ouvido em questões disciplinares que a si digam respeito e à defesa do seu testemunho;
- e) Ser informado e esclarecido de toda a correspondência e legislação relacionadas com o exercício das suas funções;
- f) Apresentar sugestões que considere pertinentes.

2. São deveres dos Ajudantes de Ação Direta:

Os colaboradores deverão acompanhar os clientes nas tarefas que se seguem, incentivando a participação dos clientes, de acordo com as suas capacidades:

- a) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade, realizando o trabalho com zelo e diligência;
- b) Comparecer no serviço devidamente fardado e identificado;
- c) Cooperar com a Equipa Técnica no apoio ao cliente;
- d) Garantir a manutenção da limpeza, da conservação e da arrumação das instalações, do mobiliário e do material;
- e) Respeitar e tratar com urbanidade quer os clientes quer os restantes colaboradores da ERPI;
- f) Atender e informar, dentro das orientações que lhe são dirigidas, o cliente e o seu responsável, cumprindo sempre as regras de forma clara e rigorosa, relativamente ao funcionamento da ERPI, de acordo com o presente Regulamento Interno;
- g) Dar o apoio e a atenção necessária aos clientes, estabelecendo com eles uma relação de empatia que lhes permita viver sentimentos e valores estruturados e construtivos;



- h) Proceder, com zelo, ao acompanhamento diurno e noturno dos clientes;
- i) Vigiar os clientes durante o horário de repouso;
- j) Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes, colaborando na mudança de roupa pessoal, e na substituição da fralda, caso o cliente necessite, conforme previsto no Plano de Cuidados Individuais do cliente;
- k) Distribuir as refeições aos clientes, auxiliando-os a comer caso seja necessário;
- l) Distribuir, arrumar e engomar as roupas dos clientes;
- m) Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente administrar a medicação nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas, executar pequenos pensos e aplicar cremes medicinais;
- n) Acompanhar os clientes a consultas ou deslocações ao exterior;
- o) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes;
- p) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens do CSPDV em proveito próprio/pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- q) Desempenhar outras tarefas que lhes forem atribuídas, dentro do perfil profissional;
- r) Zelar pelo cumprimento das regras de funcionamento da ERPI em articulação com o(a) Diretor Técnico;
- s) Dar conhecimento ao responsável pelo serviço de qualquer anomalia, apresentando críticas e sugestões;
- t) Participar nas reuniões de equipa para avaliação e programação do trabalho;
- u) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções, aceitar ou solicitar quaisquer dadas, presentes ou ofertas monetárias de clientes ou familiares;
- v) No tratamento de clientes deverão levar à prática uma Ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminação;
- w) Informar, através dos registos, os superiores hierárquicos acerca dos resultados das medidas e planos de trabalho adotados e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
- x) Manter o sigilo profissional relativamente ao funcionamento da ERPI, bem como a factos ou pormenores relativos aos clientes residentes;



z) Cumprir com o estipulado nos procedimentos e instruções de trabalho que constituem o sistema de gestão da qualidade.

NORMA 8ª

REGRAS DE COMPORTAMENTO, CIVISMO E CONVIVÊNCIA

Enquanto residente, o cliente está impedido de:

- a) Usar aquecedores nos quartos;
- b) Estender roupa nas janelas ou portas;
- c) Deitar comida a animais pela janela;
- d) Possuir vasos de flores que necessitem de rega dentro dos quartos;
- e) Usar cadeados nas portas;
- f) Fumar dentro das instalações;
- g) Ingerir bebidas alcoólicas;
- h) Possuir qualquer tipo de objeto considerado arma ou que possa ser utilizada como tal;
- i) Possuir comida/refeições adquiridas no exterior.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 9ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ERPI:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

NORMA 10ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;



- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de inscrição (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Instituição;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. 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 11ª

LISTA DE ESPERA

- 1. Constarão da lista de espera os clientes que, após formalização da inscrição, manifestem o seu desejo de integrar a ERPI e que preencheram a Ficha de Inscrição. Ser-lhes-á informado dos contactos telefónicos da Instituição;
- 2. Sempre que houver uma vaga na ERPI, o CSPDV contacta por escrito ou telefonicamente o cliente que se encontre inscrito há mais tempo/ou que tenha prioridade, que preencha os critérios de admissão, que tenha manifestado periodicamente o interesse pela vaga e que reúna as condições previstas;
- 3. Sempre que for admitida uma pessoa na lista de espera, ou for integrada uma pessoa na ERPI, a referida lista será atualizada;
- 4. O cliente, sempre que deseje, será informado da sua posição da lista de espera;
- 5. Semestralmente e, sempre que exista Lista de Espera, estará a mesma disponível para consulta.
- 6. A metodologia de informação a clientes e familiares é o contato com a Direção Técnica do CSPDV.



NORMA 12ª

CRITÉRIOS DE RETIRADA DA LISTA DE ESPERA

1. Anulada a inscrição por parte do cliente/responsável;
2. Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da Resposta Social;
3. Em situações de existência de vaga, o cliente/responsável não aceita integrar na Resposta Social.

NORMA 13ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo/a Diretor(a) Técnico(a) da ERPI, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida tem em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o(a) Diretor(a) Técnico (a) da ERPI.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente 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/a Diretor(a) Técnico(a) e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
7. Os clientes 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.



NORMA 14ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. A prioridade de cada admissão tem em conta os seguintes critérios:

Ordem	Critérios	Pontuação
1º	Ser Sacerdote / familiar direto	6
2º	Idade do cliente (indexada à idade de reforma vigente)	5
3º	Isolamento pessoal / Abandono por parte da família / Indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	4
4º	Incapacidade / dependência física / mental	3
5º	Insuficiência de recursos económicos e/ou condições habitacionais condignas	2
6º	Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente	1

NORMA 15ª

PERÍODO DE ADMISSÃO

A admissão pode ocorrer durante todo o ano dependendo da existência de vagas, nos termos do número anterior.

NORMA 16ª

DOCUMENTOS A ENTREGAR NO ATO DE ADMISSÃO

Para efeitos de admissão, o cliente da ERPI deve fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

a) Cartão de Cidadão do cliente, ou:

Bilhete de Identidade;

Cartão do Sistema de Saúde;

Cartão de Identificação Fiscal;

Cartão de Beneficiário da Segurança Social.

b) Cartão de Cidadão do responsável pelo cliente, ou:

Bilhete de Identidade;

Cartão de Identificação Fiscal;

Cartão de Beneficiário da Segurança Social.



- c) Relatório médico a declarar a inexistência de doença infetocontagiosa ou de patologia mental aguda do cliente, e prescrição medica datada e assinada e a posologia dos medicamentos a tomar;
- d) Declaração da pensão ou reforma auferidos e de outros rendimentos;
- e) Declaração de I.R.S. e nota de liquidação;
- f) Declaração de bens patrimoniais do cliente emitida pelo serviço de finanças;

A prova de rendimentos declarados será feita mediante apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal. Sempre que haja fundamentadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos poderão ser feitas diligencias complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações de acordo com os critérios de razoabilidade.

NORMA 17ª

PROVA DE RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR

- a) A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, é livre a definição do montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- c) A falta de entrega dos documentos a referidos na alínea a) no prazo concedido para o efeito determina afixação da comparticipação familiar máxima;
- d) A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

NORMA 18ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Aquando da admissão do cliente é celebrado um contrato entre o CSPDV e o cliente ou o seu responsável, que regula a prestação de serviços prestados. Em todas as matérias em que o mesmo seja omissivo, prevalece o disposto na Legislação vigente aplicável e no presente Regulamento;



2. O contrato é assinado por ambas as partes, sendo entregue uma cópia ao cliente ou ao seu Responsável e o original fará parte integrante do processo individual do cliente. Sendo ainda, entregue ao cliente/responsável o Regulamento Interno.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 19ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

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

NORMA 20ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do cliente;
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 21ª

PAGAMENTOS NO ATO DE ADMISSÃO

- a) No ato da admissão é efetuado o pagamento da primeira mensalidade, cujo valor é calculado na avaliação do processo de admissão, tendo em conta a tabela de comparticipações e a legislação vigente. Este valor pode ser alterado por decisão da Direção;
- b) No caso de o cliente não dar entrada na data prevista, por desistência, por falecimento ou por outras situações que não lhe sejam imputáveis, haverá lugar ao reembolso da mensalidade já liquidada;
- c) Se a admissão se verificar até ao dia 15, inclusive, a importância a pagar será relativa a um mês;
- d) Se a admissão se verificar após o dia 15, a importância a pagar será correspondente a meio mês.



NORMA 22ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO

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

$$RC = \frac{\left(\frac{RAF}{12}\right) - D}{n}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimentos do agregado do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas mensais

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do cliente** (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 (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).



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 23ª

COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação familiar mensal em ERPI 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 utente;
2. A Comparticipação do utente é calculada de acordo com as normas em vigor e pode acrescer uma comparticipação dos seus descendentes ou outros a quem a lei obrigue à prestação de alimentos, estabelecida de acordo com a sua capacidade económica e financeira e mediante outorga de acordo escrito;
3. O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com o estabelecido e respeitando a Portaria no 196-A/2015, de 1 julho, alterada pela Portaria no 218-D/2019, de julho.
4. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau e já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior.
5. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Retribuição Mensal Mínima Garantida (RMMG); nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
7. Em caso de alteração à tabela em vigor, esta será comunicada aos clientes ou representantes legais com um aviso prévio de 15 dias;
9. 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 clientes 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.

NORMA 24ª

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, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita, taxa de inflação e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 25ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O valor da mensalidade é estabelecido, antes da admissão e após análise socioeconómica dos rendimentos do agregado familiar, de acordo com o estipulado na tabela de preços em vigor, podendo variar em função do quarto solicitado pelo cliente e das necessidades de saúde;
2. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
5. O não pagamento em 2 meses consecutivos confere ao CSPDV o direito de rescindir contrato, com base em parecer elaborado pelo(a) Diretor(a) Técnico e decisão da Direção.
6. Com base na falta de pagamento, o responsável pelo cliente deve promover a retirada do cliente, no prazo máximo de quinze dias, após notificação do cliente ou seu responsável, e efetuar o pagamento da permanência na ERPI, que se encontre em dívida à data de saída;
7. Se o cliente falecer nos primeiros 15 dias do mês, é cobrado o valor de metade da mensalidade;
8. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.



9. Se o prazo estabelecido no ponto 5. expirar, sem ter sido apresentado um justo impedimento e sem que os responsáveis tenham promovido a deslocação do cliente, poderá a Direção do CSPDV tomar providências no sentido de o fazer encaminhar para a residência do responsável pelo cliente perante O CSPDV, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas;

10. Nos casos referidos no ponto 9) é também realizada uma informação ao Centro Distrital da Segurança Social, no sentido de se promover o encaminhamento do cliente de forma articulada;

Nos casos constantes dos pontos anteriores da presente norma, poderá a Direção decidir da não aplicação das medidas aí prescritas;

As mensalidades serão revistas anualmente no início do ano civil, de acordo com a taxa de inflação.

NORMA 26ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

1. No caso de admissão do cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira;

2. O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento é de 1 mês;

3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:

a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;

b) Apresentação dos outros clientes;

c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;

d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;

e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;

f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;

g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;

h) Elaborar a lista de pertences do cliente;

4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente 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 cliente, de rescindir o contrato.

NORMA 27ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do cliente consta:

- a) Ficha de Inscrição;
- b) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- c) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- d) Exemplar do Contrato;
- e) Programa de acolhimento do cliente;
- f) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- g) Identificação e contacto do médico assistente;
- h) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- i) Plano Individual (PI);
- j) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

2. O Processo Individual do cliente 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.



NORMA 28ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos clientes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene;
- c) Tratamento da roupa;
- d) Higiene dos espaços;
- e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- 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.

3. A ERPI assegura ainda outros serviços, pagos extra mensalidade, nomeadamente:

- a) Medicamentos, consultas médicas de especialidade, análises e exames clínicos;
- b) Fraldas e produtos de higiene;
- c) Cuidados de imagem (cabeleireiro e barbeiro);
- d) Acompanhamento e transporte a consultas, às urgências assim como aos exames complementares de diagnóstico.
- e) Ajudas Técnicas especiais, além das existentes na ERPI;
- f) Algaliações;
- g) Aluguer de aparelhos hospitalares;
- h) Camas articuladas especiais, além das existentes na ERPI.

Quando as famílias não providenciarem, em tempo útil, os bens e serviços que o cliente necessite, e já solicitados com carácter de urgência pela Instituição, nomeadamente medicação e produtos de enfermagem, esta adquire-os em local adequado e debita-os juntamente com a mensalidade.



4. A ERPI assegura a assistência religiosa, tendo em conta que:

- a) Os clientes servem-se preferencialmente do oratório situado na área das suas instalações, no 1º andar. Sempre que for julgado oportuno, recomenda-se a utilização da Igreja que serve o conjunto do Centro Pastoral, no rés-do-chão.
- b) O horário das celebrações ou concelebrações é o seguinte: 09H30 – Eucaristia; 11H00 – Terço; 16H30 – Terço. Salvaguardando casos excepcionais não haverá celebrações eucarísticas a outras horas. Não é lícito aos sacerdotes celebrar mais que uma missa por dia, a não ser nos casos previstos pelo Direito Canónico (C. 905).
- c) É recomendável que, além da sua oração particular, os sacerdotes aproveitem a Capela para a sua oração em grupo, nomeadamente para a celebração da Liturgia das Horas ou outros atos de devoção.

CAPÍTULO IV – RECURSOS

NORMA 29ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto 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 30ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação 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. O/A Diretor(a) Técnico(a) é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Diretor de Serviços.



NORMA 31ª

INSTALAÇÕES

1. A ERPI está sediada na Rua D. António Monteiro, n.º 2, Viseu e as suas instalações são compostas por:

- a) Receção/Administração;
- b) Sala de reuniões;
- c) Sala de direção;
- d) Cozinha;
- e) Refeitório;
- f) 17 Quartos individuais;
- g) 29 Quartos duplos;
- h) 51 Instalações sanitárias;
- i) 6 Salas de estar/atividades;
- j) 2 Sala de banho assistido;
- k) 1 Cabeleireiro/barbeiro;
- l) 1 Fisioterapia;
- m) 1 Consultório médico;
- n) 1 Enfermaria.

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.



CAPÍTULO V – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 32ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A ERPI funciona todos os dias do ano e 24h/dia, nos 7 dias da semana;
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

NORMA 33ª

HORÁRIO DE VISITAS

1. As visitas efetuam-se de segunda a domingo com o seguinte horário:

Manhã: 10H30-12H00

Tarde: 15H00-18h00

2. As visitas serão realizadas mediante **agendamento prévio** e terão a duração máxima de 30 minutos;
3. Os visitantes deverão cumprir os horários definidos, de forma a garantir a utilização adequada do espaço e a respetiva higienização entre visitas;
4. Não são permitidas visitas fora das horas indicadas. Não obstante, atendendo ao estado de saúde dos clientes, e outras situações, mediante solicitação e autorização expressa à Direção, poderão considerar-se, a título excepcional, outros períodos de visita.
5. As visitas são realizadas na Sala de Visitas, salvaguardando-se a situação daqueles que, estejam em situação de dependência, apenas e nesse caso, receber as visitas nos seus quartos.
6. No período do Natal e Fim de Ano, o cliente tem a opção de passá-lo com familiares ou amigos, assim como a Páscoa e as Férias, ficando, no entanto, restrito ao consentimento do responsável;
7. Não é permitida a permanência a visitas em zonas comuns do prédio;
8. As visitas devem sempre fazer-se anunciar na receção, local onde se efetua a respetiva confirmação da visita;
9. Cabe ao cliente a decisão final sobre se pretende ou não receber visitas;
10. A Direção poderá proibir a visita de pessoas estranhas ao cliente e/ou que possam perturbar a saúde e bem-estar do cliente, respeitando a privacidade de cada um.



NORMA 34ª

HORÁRIO DAS ENTRADAS E SAÍDAS DOS CLIENTES

- a) Salvo menção expressa em contrário no termo de responsabilidade, datado e assinado pelo responsável, o cliente pode sair diariamente da ERPI sempre que o tempo o permita e o mesmo se encontre em condições físicas e mentais para o fazer;
- b) Durante o período de ausência do cliente, familiares e/ou responsáveis, assumem total responsabilidade pelos acontecimentos que possam ocorrer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade ao CSPDV relativamente aos mesmos.

NORMA 35ª

REGRAS DE ACOMPANHAMENTO DO CLIENTE AO EXTERIOR

- a) Em deslocações ao exterior, e apenas em atividades planeadas pela ERPI, o acompanhamento do cliente é efetuado por colaboradores escalados ou definidos no Plano da Atividade;
- Em circunstâncias omissas, é o responsável do cliente, a assumir o acompanhamento e deslocação ao exterior;
 - Os passeios podem ser gratuitos, ou vir a ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes/responsáveis, dando o seu consentimento em documento próprio;
 - Nos casos de ausência da ERPI, o Cliente e/ou Responsável deverão informar o(a) Diretor(a) Técnico a qual deverá registar em impresso próprio:
 - O motivo, local e duração da ausência;
 - O nome da pessoa que tomará a responsabilidade do cliente;
 - O estado de saúde do cliente poderá ser motivo de impedimento para a sua saída.



CAPÍTULO VI – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 36ª

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço de manhã, almoço, lanche, jantar e ceia;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
4. As refeições serão servidas nos seguintes horários:

Pequeno-almoço – 08H00 às 9H00

Almoço – 13H00

Lanche – 16H00

Jantar – 19H30

5. Se for necessário, excepcionalmente, tomar qualquer refeição a hora diferente, o interessado deverá avisar na véspera na receção.

NORMA 37ª

CUIDADOS DE HIGIENE

Serão proporcionados aos clientes cuidados pessoais de higiene e imagem diariamente e sempre que necessário.;

- a) O banho e higiene dos acamados serão proporcionados na cama pelos colaboradores da ERPI;
- b) Os clientes poderão levar para a Instituição os produtos de higiene pessoal que não sejam os de uso corrente do CSPDV.

NORMA 38ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE

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.
3. A roupa só pode ser lavada e tratada nos nossos serviços da lavandaria e nunca, em caso algum, nos quartos particulares.



NORMA 39ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Animação Sociocultural;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, em caso destes não serem capazes de o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição;
6. Os clientes 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 40ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

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

NORMA 41ª

CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI;
2. Aos clientes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente da Instituição e no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo, caso assim o permitam proceder-se à alteração da residência dos clientes;
3. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ERPI ou voluntários devidamente identificados;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).



NORMA 42ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

1. Os medicamentos a ministrar ao cliente devem ser entregues à enfermeira, na sua embalagem original, com a respetiva literatura, sempre que possível acompanhados da receita e com a dosagem a administrar.
2. O nome do cliente deverá ser escrito no rótulo.
3. A posologia e horário serão indicados obrigatoriamente na tabela terapêutica do cliente.

NORMA 43ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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

NORMA 44ª

LIMPEZA DA ERPI

- a) A higiene das instalações é efetuada pelas auxiliares de serviços gerais às quais incube a limpeza, arrumação e manutenção da ordem, nomeadamente a desinfeção das instalações sanitárias, da sala de convívio e dos quartos, atelier, acessos e varandas;
- b) A limpeza das instalações obedece a planos e procedimentos, que cumprem as normas de higiene, adequadas a este tipo de local.

NORMA 45ª

TRANSPORTE

A O CSPDV assegura o transporte nos seguintes casos:

- a) Passeios organizados pelo CSPDV;
- b) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas e ocupacionais organizadas pelo CSPDV;
- c) Eventualmente, nas alíneas anteriores, poderá ser debitado o custo do transporte.



NORMA 46ª

OUTROS SERVIÇOS

Quando a ERPI promover passeios ou deslocações em grupo, informará os clientes bem como os respetivos familiares e/ou responsáveis e, quando necessário, recorrerá a um transporte que não pertença à Instituição, sendo que os clientes serão sempre acompanhados por um ou mais, conforme a necessidade, colaboradores da Instituição.

NORMA 47ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

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

NORMA 48ª

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

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

NORMA 49ª

DESISTÊNCIAS/INTERRUPÇÕES

- a) A família deve comunicar, em impresso próprio, a desistência/interrupção aos serviços administrativos do CSPDV, com 8 dias uteis de antecedência, excetuando-se o caso de falecimento ou internamento de urgência do cliente;



- b) Deve ainda ser apresentado impresso de desistência sempre que se pretenda prescindir dos serviços contratualizados no âmbito do ponto 3 da norma 26.^a, meios auxiliares de diagnóstico e outros;
- c) A não utilização pelo cliente, dos serviços postos à sua disposição, em virtude de internamento hospitalar, férias ou ausência temporária não lhe confere o direito à restituição das quantias já pagas ao CSPDV, excetuando-se o previsto no ponto 9 da norma 23.^a.
- d) Caso o comportamento do cliente, seja consequência ou não do seu estado de saúde, prejudique o bem-estar dos restantes, perturbando o normal funcionamento da ERPI, deverá para o efeito ser providenciada a assistência médica para eventual controlo do estado de saúde do cliente;
- e) Se o cliente continuar a perturbar o normal funcionamento da ERPI, deverá o mesmo ser retirado no prazo de 30 dias, a contar da data de aviso para o efeito.

NORMA 50^a

OCORRÊNCIA DE FALECIMENTO

- a) Em caso de falecimento do cliente, a remoção do corpo deve ser feita o mais rapidamente possível, num período máximo de três horas, pelo responsável cliente ou família, após a emissão da respetiva certidão de óbito pelas entidades competentes;
- b) O responsável pelo cliente deve optar pela escolha da agência funerária e contactá-la, comunicando à direção técnica da ERPI qual a agência e o contratado com a mesma;
- c) Se delegar no CSPDV essa função, deverá fazê-lo por escrito no ato da admissão, ou posteriormente. Em qualquer um dos casos, as despesas serão sempre asseguradas por parte do responsável pelo cliente ou por outros familiares encarregues das suas despesas.

NORMA 51^a

SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES

- a) Os clientes/família poderão sugerir alterações ao Regulamento Interno, opiniões que serão sempre levadas em linha de conta, desde que construtivas, no momento em que o mesmo for revisto;
- b) Disponibiliza-se uma caixa de sugestões onde qualquer cliente e/ou responsável pode colocar as suas sugestões e/ou propostas de melhoria;



- c) As reclamações que os clientes ou os seus responsáveis entendam como necessárias, deverão ser dirigidas por escrito à Direção. Só este tem poder de decisão sobre as mesmas;
- d) A ERPI disponibiliza aos seus clientes e familiares um livro de reclamações, de acordo com a legislação vigente.

NORMA 52ª

TRATAMENTO DE SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES

- a) Quando a reclamação e/ou sugestão por parte de um cliente e/ou responsável, é rececionada pela Direção Técnica da ERPI, este elabora uma análise da situação, redige um relatório, que encaminha para a direção do CSPDV;
- b) Haverá posteriormente lugar a uma comunicação ao(s) reclamante(s) sobre o resultado da sua reclamação e/ou sugestão.

NORMA 53ª

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. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes, familiares e restante pessoal afeto à ERPI.

NORMA 54ª

SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

- a) Os maus-tratos na ERPI são inadmissíveis e intoleráveis. Os maus-tratos fragilizam quem os sofre, assim como afetam diretamente a qualidade de vida do idoso;
- b) Assim que ocorrer uma situação de maus-tratos a Direção Técnica do CSPDV, ou quem dela se aperceber, deve obrigatoriamente comunicar a situação superiormente.



NORMA 55ª

TRATAMENTO DAS SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS- TRATOS

a) Colaboradores em relação aos Clientes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos por parte dos colaboradores aos clientes, é levantado um processo de averiguações e consequente procedimento disciplinar, em casos de comprovada responsabilidade, dependendo o mesmo da gravidade do ocorrido, nos termos da legislação vigente. No limite, o colaborador pode ser alvo de despedimento com justa causa.

b) Entre Clientes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre clientes o/a Diretor(a) Técnico(a) do CSPDV ou outro colaborador presente deverá acalmar, no momento, a situação. Posteriormente, é discutido o incidente em reunião de equipa técnica. Os familiares/responsáveis dos clientes são informados dos acontecimentos, e das diligências efetuadas. Se o cliente reiterar esse comportamento, no limite pode ser convidado a sair desta ERPI.

c) Do cliente para com os Colaboradores

Em situações de maus-tratos do(s) cliente(s) aos colaboradores, o(a) Diretor(a) Técnico deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação, e informar a família do acontecimento, reportando à Direção a situação de maus-tratos. Se o cliente reiterar esse comportamento, no limite pode ser convidado a sair desta ERPI.

d) Entre os Familiares/outros elementos exteriores à ERPI

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre o cliente e a família/outros elementos exteriores à Instituição, o Diretor(a) Técnico(a) ficará encarregue de registar no processo individual do cliente, e reportar superiormente, sendo este facto comunicado as autoridades policiais competentes, em situações devidamente justificáveis.

NORMA 56ª

QUEBRA DA CONFIDENCIALIDADE

Toda a informação relativa ao cliente e sua família que seja facultada, é de carácter confidencial e apenas utilizada nos serviços técnicos do CSPDV, que intervém diretamente no Processo do Cliente. As informações acerca da permanência e estado de saúde do cliente serão sempre transmitidas ao seu responsável ou terceiros, expressamente autorizadas por este. Em caso de



quebra da confidencialidade, existe um procedimento pelo qual o CSPDV se rege para diligenciar no sentido de restabelecer, e se for o caso, penalizar o responsável pela situação.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 57ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 cliente 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 cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 58ª

CASOS OMISSOS

Aos casos omissos ao presente Regulamento é aplicada a legislação vigente e/ou serão analisados e decididos em reunião de Direção do Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu.

NORMA 59ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Não é permitida a entrada nas dependências reservadas à Comunidade Religiosa.
2. Não é permitida, sem prévia autorização, a entrada a pessoas estranhas ao serviço na despensa, cozinha e lavandaria.
3. As viaturas que são propriedade da Instituição só em casos excepcionais serão cedidas a título de empréstimo. Serão, sempre que possível, conduzidas por funcionários devidamente credenciados ou por elementos da Direção.



4. A Instituição celebra festivamente o Dia do Benfeitor a 18 de dezembro. Entre outros eventos, celebrar-se-á solenemente a Eucaristia em que serão recordados todos os benfeitores (vivos e defuntos).

5. Haverá na Instituição um livro de honra onde se registarão os nomes de todos os benfeitores. Será celebrada a Eucaristia no aniversário do seu falecimento. Após o seu falecimento, será celebrado um Trintário Gregoriano.

NORMA 60ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor imediatamente após aprovação pelas entidades competentes.

☐

(recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente)

O cliente/familiar (*) do cliente da ERPI 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.

(*) – Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

....., ... De de 20.....

(Assinatura do cliente/familiar do cliente)