



CENTRO SOCIAL DE VILA CÃ

**REGULAMENTO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL
PARA IDOSOS**

CENTRO SOCIAL DE VILA CÃ
REGULAMENTO INTERNO
INDÍCE

Capítulo I – Disposições Gerais

- Norma 1ª – Âmbito de aplicação
- Norma 2ª – Legislação aplicável
- Norma 3ª – Objetivos e destinatários do regulamento
- Norma 4ª – Capacidade
- Norma 5ª – Serviços prestados e atividades desenvolvidas

Capítulo II – Processo de Admissão dos Utentes

- Norma 6ª - Pré-inscrição
- Norma 7ª – Lista de inscrições
- Norma 8ª – Critérios de prioridade na admissão
- Norma 9ª – Documentos para admissão
- Norma 10ª – Admissão/procedimentos
- Norma 11ª – Acolhimento de novos utentes
- Norma 12ª- Processo individual do utente

Capítulo III – Instalações e Regras de Funcionamento

- Norma 13ª – Instalações
- Norma 14ª – Horários de funcionamento
- Norma 15ª – Entrada e saídas de utentes/visitas
- Norma 16ª - Quadro de pessoal
- Norma 17ª - Direção técnica

Capítulo IV – Da Prestação Dos Cuidados e Serviços

- Norma 18ª – Alojamento
- Norma 19ª – Refeições/ementas
- Norma 20ª – Alimentos e bebidas
- Norma 21ª – Cuidados de higiene e de conforto pessoal
- Norma 22ª – Tratamento de roupas básicas e pessoais
- Norma 23ª – Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais
- Norma 24ª – Cuidados básicos de saúde
- Norma 25ª- Cuidados de enfermagem, administração e gestão de fármacos
- Norma 26ª- Regras gerais de funcionamento

Capítulo V – Financiamento da ERPI

- Norma 27ª- Definição de comparticipação familiar
- Norma 28ª- Agregado familiar
- Norma 29ª- Rendimento do utente
- Norma 30ª- Cálculo do rendimento “Per-capita”
- Norma 31ª- Comparticipação familiar
- Norma 32ª- Comparticipação dos descendentes
- Norma 33ª- Revisão da comparticipação familiar
- Norma 34ª- Serviços incluídos na comparticipação familiar
- Norma 35ª- Serviços não incluídos na comparticipação familiar
- Norma 36ª- Pagamento de comparticipação, despesas e encargos
- Norma 37ª- Ausências dos utentes
- Norma 38ª -Contrato de alojamento e prestação de serviços
- Norma 39ª- Interrupção/Cessação do serviço por iniciativa do utente
- Norma 40ª- Interrupção/Cessação do serviço por iniciativa da instituição
- Norma 41ª -Bens dos utentes

Capítulo VI- Direitos e deveres

- Norma 42ª -Direitos dos utentes
- Norma 43ª- Deveres dos utentes/representantes
- Norma 44ª- Deveres da instituição
- Norma 45ª- Direitos da instituição
- Norma 46ª- Deveres dos colaboradores da instituição
- Norma 47ª- Direitos dos colaboradores da instituição

Capítulo VII – Disposições finais e transitórias

Norma 48ª – Livro de reclamações

Norma 49ª- Medição, análise e melhoria

Norma 50ª-Competência para dirimir litígio de consumo

Norma 51ª- Gestão de comportamentos e prev.de casos de negligência, abusos e maus tratos

Norma 52ª-- Situações de emergência

Norma 53ª- Seguro de responsabilidade civil

Norma 54ª-Alterações ao regulamento

Norma 55ª – Integração de lacunas

Norma 56ª- Foro competente

Norma 57ª – Da Vigência, aprovação e entrada em vigor

Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Idosos

Capítulo I Disposições Gerais

NORMA 1ª Âmbito de Aplicação

1. O Centro Social de Vila Cã, com acordo de cooperação para esta resposta social de Estrutura Residencial Para Idosos (ERPI), celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 16/03/10, Pessoa Coletiva nº 504 206 621, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral da Segurança Social, sob a inscrição nº106/01, a fls.193 do livro nº8, das Associações de Solidariedade Social, em 26/09/2001, tem a sua sede na Rua Manuel Francisco Freixeira nº 17, 3100-835 Vila Cã.
2. A ERPI da Instituição, é uma resposta social que consiste na prestação de atividades de apoio social a pessoas idosas, através do alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

1. Decreto-lei nº 172 – A/2014, de 14 de novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Sexta alteração aos estatutos das IPSS;
2. Decreto de Lei nº 126-A/2021 de 31/12 – Licenciamento e fiscalização de estabelecimentos de apoio social, que procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelos decretos – Lei nº99/2011, de 28 de setembro, e nº 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
3. Portaria n.º349/2023 de 13 de novembro, que procede à primeira alteração à portaria n.º 67/2012, de 21 de Março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
4. Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho e pela Portaria n.º 67/2012 de 21 de março - Estabelece os critérios, regras, participações familiares e formas de cooperação entre o ISS e as IPSS;
5. Lei n.º 30/2013, de 8 de maio- Lei de bases da economia social;

6. Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho, na redação introduzida pelo decreto-lei n.º 68/2016, de 3 de novembro- Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o estado e as entidades do setor social e solidário;
7. Portaria n.º 100/2017, de 7 de março- Regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
8. Circular n.º 4 de 16 de dezembro de 2014 da DGAS - Modelo de Regulamento das Comparticipações Familiares.
9. Circular n.º 5 de 23 de dezembro de 2014 da DGAS – Implicação da variação de frequências dos utentes nas comparticipações da Segurança Social.
10. Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro alterado pela Lei n.º 14/2019, de 12/02 -mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
11. Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pela Lei n.º 74/2017 de 21/6- Livro de reclamações com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 9/2020 DR n.º 49/2020, série I de 03-10 PCM- Adota as medidas necessárias ao cumprimento da obrigação de manter o livro de reclamações eletrónico;
12. Lei n.º 67/98 de 26 de outubro, alterada pela Lei n.º 103/2015 de 24 de agosto e pela Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto – Lei da proteção de dados pessoais;
13. Contrato Coletivo de Trabalho para IPSS.
14. Compromisso de Cooperação para o Setor social e Solidário;
15. Protocolo de Cooperação em vigor.

NORMA 3ª

Objetivos e destinatários do regulamento

1. São destinatários da ERPI:
 - a) Idosos com 65 anos ou mais, dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção e que por razões familiares, de dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
 - b) Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente.
 - c) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
 - d) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador;
2. O idoso admitido pode ser:
 - a) Autónomo, o que não necessita de ajuda para nenhuma atividade da vida diária;
 - b) Semi-dependente, o que necessita de ajuda para uma atividade da vida diária;
 - c) Dependente, o que precisa de ajuda para uma ou mais atividades da vida diária.
3. São ainda considerados dependentes as pessoas que necessitem de cuidados permanentes de saúde;
4. Entende-se por atividade da vida diária a satisfação das necessidades humanas básicas, os cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção.

5. 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;
- a) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- c) Promover os cuidados de saúde, a participação e segurança, no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- d) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- e) Promover estratégias de manutenção, reforço, de autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- f) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir acidentes, quedas, problemas com medicamentos, isolamento e qualquer forma de mau trato;
- g) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- h) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- i) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- j) Dinamizar relações inter-geracionais.

NORMA 4ª

Capacidade

- 1. O utente é a pessoa que é admitida na ERPI.
- 2. A tipologia do alojamento caracteriza-se por individual, duplo e triplo.
- 3. A capacidade da ERPI é de 24 utentes.

NORMA 5ª

Serviços prestados e atividades desenvolvidas

A ERPI da Instituição assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Alojamento, alimentação e cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Tratamento de roupas;
- c) Apoio nas atividades da vida diária;
- d) Cuidados médicos e de enfermagem. No caso de o utente necessitar de assistência especializada fora da estrutura residencial, deverá fazer-se acompanhar por familiar e pagar todas as despesas daí decorrentes;
- e) Atividades de animação socioculturais, lúdico-recreativo e ocupacionais;
- f) Apoio Psicossocial;
- g) Administração de fármacos, desde que prescritos por um clínico.

A ERPI poderá ainda disponibilizar outro tipo de serviços tais como:

1. Acompanhamento dos utentes ao Centro de Saúde e Hospital local, bem como acompanhamento a consultas e exames auxiliares de diagnóstico no Concelho de Pombal (sendo por conta do utente todas as despesas daí decorrentes);
2. Cuidados de imagem – cabeleireiro, manicure, pédicure (sendo por conta do utente todas as despesas daí decorrentes);
3. Fisioterapia (sendo por conta do utente todas as despesas daí decorrentes);
4. Assistência religiosa, sempre que o utente o solicite ou na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal (sendo por conta do utente todas as despesas daí decorrentes).

A ERPI deve permitir:

- a) Convivência social entre residentes/familiares/amigos/cuidadores e com a própria comunidade;
- b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.

Capítulo II

Processo de Admissão dos Utesentes

NORMA 6ª

Pré- Inscrição

1. A anteceder a admissão serão aceites pré-inscrições, a formalizar pelo interessado/familiar/representante legal em impresso próprio.
2. Esta pré-inscrição pode ser dada sem efeito em qualquer momento pelos seus autores e não implica qualquer pagamento. A Instituição também não fica obrigada a qualquer reserva de vaga, mas respeitará as pré-inscrições como lista de inscrições para as vagas que vierem a ocorrer, informando o utente do lugar que ocupa na referida Lista de inscrições.
3. Ter idade igual ou superior a 65 anos e que, devido ao seu estado de físico e/ou psicossocial, necessite de cuidados permanentes. Poderão ainda ser admitidas pessoas com idade inferior a 65, sendo esses casos individualmente analisados pela equipa técnica e sujeitos aprovação da Direção.
4. Se o utente for portador de Doença Infecto-contagiosa tem que apresentar declaração Médica, onde seja expressa o tipo de doença e medidas de precaução.
5. Ser natural ou residente na Freguesia de Vila Cã ou nas freguesias limítrofes.
6. Responder por si ou por representante familiar a uma entrevista de averiguação das suas condições sociais, familiares e económicas.

NORMA 7ª

Lista de inscrições

1. Os candidatos a utentes que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não exista vaga, são inscritos em programa informático próprio – Lista de inscrições;
2. O candidato a utente e/ou familiar/representante legal será informado por escrito da não admissão e da sua posição da lista de inscrições;
3. A lista de inscrições será gerida tendo em conta os critérios de prioridade.
4. Serão eliminados da lista de inscrições, os nomes dos utentes que fizeram a pré-inscrição, nos seguintes casos:
 - a) O utente/familiar/representante legal solicitar essa decisão por escrito;
 - b) Falecimento do utente que se encontra em lista de inscrições.
 - c) Institucionalização do utente noutra entidade/instituição.

NORMA 8ª

Crítérios de prioridade na admissão

1. Sempre que o número de vagas não permita a admissão de todos os interessados, estas far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:
 - a) Idosos em situação de risco, isolamento social e carência económica -25%
 - b) Situações de Emergência Social – 20%
 - c) Ser o candidato utente do Serviço de Apoio Domiciliário ou de Centro de Dia da Instituição, com situação de dependência que não possa ser gerida nas respostas sociais anteriores. – 15%
 - d) Ausência ou indisponibilidade total da família em assegurar os cuidados básicos necessários. – 15%
 - e) Idade do cliente (indexada à idade de reforma vigente) –15%
 - f) Outros- identificar–10%

NORMA 9ª

Documentos para admissão

1. Para efeitos de admissão, o utente e/ou seu representante legal, deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo individual do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas e onde fazem parte os seguintes elementos de identificação:
 - a) Número de B.Identidade/Cartão do Cidadão do utente e do seu representante legal, quando necessário.
 - b) Número de Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do seu representante legal, quando necessário.
 - c) Número do Cartão de Contribuinte do utente e do seu representante legal, quando necessário.
 - d) Número do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde (SNS) ou de subsistemas a que o utente pertença.
 - e) Boletim de vacinas e declaração médica comprovativa da inexistência de doença infecto-contagiosa, com resumo do processo clínico e indicação de dieta específica, caso seja esse o caso, respetiva terapêutica e posologia.
 - f) última Declaração de Rendimentos (IRS) incluindo os respetivos anexos e Nota de Liquidação ou comprovativos dos rendimentos do agregado familiar.
 - g) Declaração assinada pelo utente, familiar ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos seus dados pessoais para efeito de organização/elaboração do seu processo individual de utente.
2. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
3. No momento da formalização da inscrição é facultado ao utente ou ao familiar responsável uma cópia do presente Regulamento.

NORMA 10ª

Admissão/procedimentos

1. Recebida a candidatura, é analisada pela Diretor/a Técnico/a e/ou Técnico/a de Serviço Social responsável pela resposta social, a quem compete elaborar proposta de admissão e submete-la à entidade competente para decisão, a Direção da Instituição.

2. A decisão será tomada e dada ao conhecimento do utente no prazo máximo de 15 dias, por escrito.
3. Não serão admitidas as pessoas que:
 - a) Apresentem sinais de agressividade suscetíveis de pôr em causa a segurança dos outros utentes;
 - b) Tenham necessidade de cuidados especiais e que não se enquadrem na resposta de ERPI, por inadequação de recursos humanos ou técnicos.
4. No ato de admissão são devidos os custos com a primeira mensalidade.
5. A admissão é decidida pela Direção por escrito, após recolha de todos os documentos atrás referidos, podendo ocorrer durante todo o ano e a qualquer dia do mês, dentro do horário normal de funcionamento, desde que existam vagas.

Norma 11ª

Acolhimento de novos utentes

O acolhimento dos novos utentes será efetuado pela equipa técnica afeta à resposta social da ERPI e envolve os seguintes procedimentos:

- a) Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados ao utente;
- b) Esclarecimentos em caso de necessidade e avaliação das reações do utente;
- c) Inventariação dos bens trazidos pelos utentes para a instituição;
- d) Motivação da pessoa próxima do utente para a importância da sua participação nas atividades desenvolvidas pela instituição;
- e) Esclarecimento ao utente e/ou representante legal sobre as regras de funcionamento da resposta social, assim como dos respetivos direitos e deveres que a prestação de serviço envolve;
- f) Observação e aprofundamento de aspetos específicos que a entrevista de avaliação diagnóstica suscitem, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- g) Após o período de acolhimento é efetuada uma avaliação conjunta com o utente e/ou representante legal sobre o processo de integração e adaptação;
- h) Elaboração após 30 dias de ingresso, dum relatório sobre o processo de integração e/ou adaptação do utente à instituição, que será posteriormente, arquivado no seu processo individual;
- i) Se, durante esse período o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Começando-se por identificar os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir contrato.

NORMA 12ª

Processo individual do utente

1. Cada utente terá um processo individual no qual constará, para além de todos os documentos recolhidos no ato de candidatura, elementos sobre a sua situação social e financeira, necessidades específicas, bem como outros elementos que se considerem relevantes para a situação do utente.
2. Deverão fazer parte deste Processo Individual, que acompanha o utente durante a sua estadia na ERPI, entre outros os seguintes documentos:
 - a) Ficha de Informação disponibilizada ao utente;
 - b) Ficha de Inscrição/Admissão;
 - c) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;

- d) Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
 - e) Contrato;
 - f) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utente (familiar ou representante legal);
 - g) Dados facultados pelo utente no processo de candidatura (Cartão de Cidadão ou BI e n.º de contribuinte, declaração de IRS e nota de liquidação);
 - h) Dados de Identificação e de caracterização social do utente;
 - i) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contratos em caso de emergência;
 - j) Processo Individual de Saúde (o qual se encontra sobre a responsabilidade da equipa médica e de enfermagem, a qual definirá, em caso de pedido de consulta por parte do utente, qual a informação que é considerada restrita à consulta) do qual deve constar toda a informação relativa ao historial médico (relatórios médicos, dieta, medicação, alergias, outros);
 - k) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - l) Relatório do Programa de Acolhimento do Utente;
 - m) Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Utente;
 - n) Plano Individual e respetiva revisão;
 - o) Relatório de Monitorização e avaliação do PI;
 - p) Registos da Prestação dos Serviços e participação nas atividades;
 - q) Registo das ocorrências ou situações anómalas;
 - r) Registo de períodos de ausência;
 - s) Registo da cessação da relação contratual, com indicação da data e motivo da cessação;
 - t) Exemplar do contrato devidamente assinado e rubricado por ambas as partes.
3. O processo Individual do Utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica e Serviços Administrativos, em condições que garantem a confidencialidade da informação nela contida. Cada Processo Individual deverá ser atualizado pelo menos trimestralmente. O utente e o seu representante legal (sujeito autorização do utente sempre que possível) têm conhecimento da informação constante no Processo Individual e podem aceder a este, sempre que o necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contido.

Capítulo III

Instalações e regras de funcionamento

NORMA 13ª

Instalações

1. A Instituição está sediada na Freguesia de Vila Cã, Rua Manuel Francisco Freixeira nº17, 3100- 835 Vila Cã e as suas instalações são compostas por ERPI, Centro de Dia, Apoio Domiciliário e Creche.

As instalações afetas à ERPI estão reservadas aos seus utentes e pessoal de serviço sendo estas:

- a) Cave: Garagem com arrumos e espaço polivalente para festividades e convívios;
- b) R/C: Sala de reuniões da Direção da Instituição, Gabinete da Diretora Técnica, Gabinete da Técnica de Serviço Social responsável pela resposta social de SAD, serviços administrativos, gabinete médico e de enfermagem, sala de terapêutica, instalações sanitárias, Lavandaria, Economato, Sala de pessoal da ERPI, sala de estar de Centro de Dia e ERPI, Refeitório, Cozinha, copa do pessoal da SAD;

- c) 1º Andar: quartos duplos 9 (7 dos quais com instalações sanitárias individuais e 2 com instalações sanitárias comuns), 1 quarto triplo (instalações sanitárias comuns) e 3 quartos individuais (com instalações sanitárias individuais), sala de estar e copa de apoio, sala do vigilante, instalações sanitárias, sala de banho assistido, varanda.
- d) Exterior: Jardins e passeios envolvendo o edifício.

NORMA 14ª

Horário de funcionamento

A ERPI da Instituição funciona durante todo o ano, na modalidade “24 horas”, conforme as necessidades dos utentes e o previsto no Acordo de Cooperação celebrado com a Segurança Social, podendo no entanto encerrar quando superiormente recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa.

O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de 2ª a 6ª das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h30.

NORMA 15ª

Entrada e saída de utente/visitas

1. Na resposta social de ERPI o horário de entrada e saída de visitas será das 15 horas às 17 horas, o qual estará afixado em local bem visível e fará parte integrante do respetivo contrato de prestação de serviços a ser efetuado entre o utente e a Instituição.
2. Os visitantes devem sempre salvaguardar as regras de funcionamento da instituição, bem como a privacidade dos utentes.
3. Só com autorização expressa, os familiares/visitas podem aceder ou permanecer nas áreas reservadas nomeadamente, a cozinha, a enfermaria, a zona de pessoal, a rouparia e os gabinetes.
4. Antes e após o horário das visitas, por questões de serviço, não se efetuam visitas aos quartos dos utentes, à exceção das visitas a utentes acamados e com prévia autorização do/a Diretor/a Técnico/a;
5. A Instituição não tem horário de entrada e saída de utentes, definido sendo o mesmo gerido de acordo com os interesses e disponibilidade dos utentes, familiares ou representantes e instituição;
6. As saídas dos utentes da instituição são sempre da responsabilidade do próprio ou do representante legal e devem organizar-se da seguinte forma:
 - a) As saídas dos utentes durante o dia têm de ser comunicadas à Diretora Técnica ou à responsável de turno, com indicação da hora provável de regresso e se tomam ou não alguma refeição do dia;
 - b) As ausências dos utentes por um ou mais dias, devem ser previamente comunicadas à Diretora Técnica por escrito.

NORMA 16ª

Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal da Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica, Equipa de Saúde, Pessoal Auxiliar, podendo integrar voluntários e estagiários), seu conteúdo funcional, assim como a sua formação, tudo isto definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O referido Quadro de Pessoal é composto pelos seguintes Recursos Humanos:

- a) Diretor Técnico (nomeado) - Assistente Social – Tal como prevê os números 1 e 2 do artigo 11º da Portaria nº67/2012 de 21 de março, a Direção Técnica é assegurada por um elemento (por nomeação) com formação superior, na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e com experiência profissional no exercício dessas funções. Assume a responsabilidade pela organização, funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta a melhoria contínua da prestação de cuidados e serviços. Em termos gerais, compete-lhe a coordenação geral dos serviços, das várias respostas sociais da Instituição (E.R.P.I., S.A.D., Centro de Dia, Creche e C.A.T.L.), dentro das regras definidas pela Direção da Instituição. Cabe por isso ao Diretor Técnico criar condições que garantam aos utentes um clima de bem-estar, no que se refere à sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas. Solicita informações e procura respostas de natureza técnica, junto das entidades oficiais, designadamente do Instituto de Segurança Social, tendo em vista o aperfeiçoamento da prestação de serviços efetuada. Promove igualmente reuniões de trabalho com as colaboradoras no sentido de prevenir eventuais conflitos ao nível da relação interpessoal e reforçando a autoestima de todos os intervenientes no funcionamento da Instituição. Propõem à Direção a admissão de funcionárias, a aquisição de equipamentos necessários, alterações ou outras ações que tenham em vista a melhoria dos serviços e dos cuidados prestados.
- b) Animador Social – Organiza, coordena e/ou desenvolve atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos utentes no âmbito dos objetivos da instituição; acompanha e procura desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação; elabora o plano anual de atividades e planos mensais.
- c) Enfermeiro – Presta cuidados de enfermagem aos doentes, em várias circunstâncias, em estabelecimentos de saúde e de assistência; prepara as unidoses medicamentosas e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com normas de serviço e técnicas reconhecidas na profissão; colabora com os médicos e outros técnicos de saúde no exercício da sua profissão.
- d) Ajudante de Ação Direta – trabalha diretamente com os utentes individualmente ou em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas: recebe os utentes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços; procede ao acompanhamento diurno e/ou noturno dos utentes, dentro/fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os e estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres; assegura a alimentação regular dos utentes; recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições; presta cuidados de higiene e conforto aos utentes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo instruções do enfermeiro e/ou médico; substitui as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria; requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto; reporta à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas; conduz, se habilitado as viaturas da instituição;

- e) Trabalhador Auxiliar (serviços gerais) – Procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência e valores por protocolo; efetua o transporte de cadáveres; desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se entrega;
- f) Cozinheiro/a – Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições; elabora ou contribui para a elaboração de ementas; recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias; emprata-os, guarnece-os e confecciona os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro; executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios; efetua e confere as respetivas encomendas; regista todas as entradas de produtos alimentares;
- g) Ajudante de Cozinha - Trabalha sob ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; limpa e corta legumes, carnes, peixe ou outros alimentos; prepara guarnições para os pratos; executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; na ausência do/a cozinheiro/a efetua e confere as encomendas, regista todas as entradas de produtos alimentares, seguindo as indicações do/a engenheiro/a alimentar; colabora no serviço de refeitório.
- h) Escriturária – Executa várias tarefas, que variam consoante a natureza e importância dos escritórios onde trabalha; redige relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, manualmente ou à máquina dando-lhe o seguimento apropriado; examina o correio recebido, separa-o, classifica-o e compila os dados que são necessários para preparar respostas; elabora, ordena e prepara os documentos relativos a encomendas, distribuição, faturação e realização das compras e vendas; recebe pedidos de informação e transmite-os à pessoa ou serviços competentes; põe em caixa os pagamentos de contas e entregas recebidos; escreve em livros as receitas e despesas, assim como outras operações contabilísticas; estabelece o extrato das operações efetuadas e de outros documentos para informação superior; atende os candidatos às vagas existentes e informa-os das condições de admissão e efetua registos de pessoal; preenche formulários oficiais relativos ao pessoal ou à instituição; ordena e arquiva notas de livrança, recibos, cartas ou outros documentos e elabora dados estatísticos; escreve à máquina e ópera com máquinas de escritórios; prepara e organiza processos; presta informações e outros esclarecimentos aos utentes e ao público em geral.
- i) Voluntários e estagiários – Sempre que possível são integrados na Instituição no sentido de aperfeiçoar e desenvolver as suas competências, ao mesmo tempo que auxiliam na execução dos diversos processos de que carece o funcionamento da instituição. Promove-se deste modo, o espírito de entreajuda e cooperação, voltado para um público-alvo sensível, verificando-se o encontro das vontades de ambas as partes.

NORMA 17ª

Direção técnica

A Direção Técnica da Instituição compete a um/a Técnico/a, Superior de Serviço Social, nomeado para o efeito, nos termos do Despacho Normativo nº67/2012 de 21 de março de 2012, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local bem visível.

Capítulo IV
Da prestação dos cuidados e serviços

NORMA 18ª

Alojamento

1. A ERPI disponibiliza o alojamento ao utente, de acordo com o seu grau de autonomia, em regime de internamento, em quarto individual, duplo ou triplo.
2. A ERPI através dos seus colaboradores disponibiliza os necessários cuidados de higiene e limpeza das áreas usadas pelo utente ou pelas comuns.
3. A ERPI providenciará que este espaço de utilização privada seja uma área de bem-estar para o utente.
4. A ERPI reserva-se na faculdade de mudar os utentes de aposento, seja qual for a sua tipologia, sempre que o julgue necessário, útil ou conveniente.

NORMA 19ª

Refeições/Ementas

1. A ERPI providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus utentes.
2. As refeições, por via de regra, são servidas no refeitório, no horário abaixo estipulado, sendo proibido aos utentes ter alimentos no quarto para além da água e doces secos devidamente acondicionados.
3. Em caso de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão ser servidas no leito pelas colaboradoras da ERPI.
4. O horário das refeições será o seguinte:
 - a) Pequeno-almoço das 08:30 às 09.30;
 - b) Almoço das 12:00 às 13.00;
 - c) Lanche das 16:00 às 16.30;
 - d) Jantar das 19:00 às 19.30.
5. A ERPI, para além das refeições a que se reporta no ponto anterior, garante um suplemento alimentar, constituído por uma ceia ligeira, aos utentes que o pretendam e/ou necessitem.
6. As ementas serão da responsabilidade da Direção Técnica e/ou Técnico/a de Serviço Social e/ou Técnico/a de Nutrição e do/a Cozinheiro/a, e após o parecer favorável da Direção da Instituição, serão afixadas semanalmente ou mensalmente em local visível.
7. As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior e devidamente justificados.
8. Será sempre levado em conta as situações devidamente justificadas a nível médico de alergia a qualquer produto alimentar.
9. A dieta alimentar é organizada pela ERPI, reservando-se a dieta terapêutica para os casos em que haja indicação clínica expressa.
10. À exceção de qualquer situação pontual, devidamente justificada, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica e solicitadas com a devida antecedência.
11. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 20ª

Alimentos e Bebidas

1. O utente pode prescindir da refeição na ERPI, comunicando-o previamente. Tal não significa diminuição na mensalidade.

2. Por razões de segurança ou do foro médico quer os utentes quer os seus familiares ou visitas, devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior sem conhecimento e assentimento da Direção Técnica da ERPI que determinará as regras para a respetiva utilização.
3. A ERPI não se responsabiliza pela ingestão de alimentos trazidos por familiares ou outras pessoas.
4. É proibido o consumo de bebidas alcoólicas, exceto nas situações autorizadas pela Direção Técnica.

NORMA 21ª

Cuidados de higiene e de conforto pessoal

1. A ERPI disponibiliza serviços de higiene pessoal de acordo com o grau de autonomia do utente, tais como:
 - a) Banho completo ou parcial;
 - b) Higiene diária;
 - c) Higiene oral;
 - d) Vestir/despir; calçar/descalçar;
 - e) Cuidados de imagem;
 - f) Mudança de fraldas;
 - g) Colocação de creme hidratante e medicinal;
 - h) Levantar/deitar/posicionar;
 - i) Colocação de acessórios.
2. A ERPI para satisfação das necessidades dos utentes na prestação dos serviços atrás descritos utiliza produtos por si selecionados.
3. Sempre que a família queira outro tipo de produtos a sua aquisição é debitada ao utente ou seu familiar.
4. Os custos do material de incontinência, fraldas, cueca fralda, resguardos, pensos higiénicos, são debitados diretamente ao utente ou seu familiar.

NORMA 22ª

Tratamento de roupas básicas e pessoais

1. A roupa do utente carece de identificação e deve ser marcada com um número que será atribuído no ato de admissão. A marcação na impossibilidade de ser feita pelo utente ou seus familiares, será efetuada na instituição.
2. A costura da roupa realizada na instituição, limita-se a pequenos arranjos de manutenção;
3. O tratamento da roupa da cama e toalhas do wc da instituição, é da responsabilidade da mesma.
4. O serviço de lavandaria e engomaria não contempla lavagem a seco ou outro tipo de lavagem que os serviços não consigam prestar. A limpeza e tratamento de roupa além do normal, poderá ser executada nas casas da especialidade, sendo as despesas por conta do utente.
5. A ERPI não se responsabiliza pelo desgaste ou estrago da roupa por manuseamento da mesma, exceto se for comprovado mau uso por parte dos colaboradores.
6. A realização destes serviços é efetuada pelas ajudantes de ação direta.

NORMA 23ª

Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais

1. A instituição, mediante a orientação de pessoal técnico qualificado, providenciará para que os utentes possam beneficiar de atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal, cultural e social, lúdico recreativas, espirituais/religiosas e de intercambio com outras respostas sociais da instituição e/ou comunidade;
2. O plano de atividades é elaborado anualmente pela animadora/educadora social, através do levantamento de interesses dos utentes, de acordo com os recursos da instituição e das propostas da comunidade;
3. Mensalmente é elaborado o programa de atividades que especifica as ações a desenvolver no respetivo mês;
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
5. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
6. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
7. Os utentes, desde que previamente autorizados pela Diretora Técnica da instituição, poderão ter junto de si objetos e/ou bens pessoais, mas que serão registados em documento próprio.

NORMA 24ª

Cuidados básicos de saúde

1. Assegura a prestação de cuidados de saúde básicos, que considera necessários;
2. A ERPI disponibiliza um médico de clínica geral que semanalmente se desloca a instituição.
3. Na admissão os utentes deverão entregar os medicamentos e respetiva posologia ao cuidado do enfermeiro assistente;
4. A ERPI providencia aos seus utentes, o controlo médico periódico do seu estado de saúde, assegurando cuidados de saúde básicos. Sempre que necessário recorre aos serviços de urgência médica no hospital do concelho.
5. São da responsabilidade do utente as despesas com a aquisição de medicamentos e outros encargos decorrentes da prestação de cuidados médicos de especialidades, inclusivamente o serviço de transporte de doentes TSA/Bombeiros, quando requisitado.
6. Em articulação com a farmácia, o pagamento dos medicamentos é efetuado no Centro Social.
7. O pagamento dos medicamentos é da responsabilidade do utente.

Norma 25ª

Cuidados de enfermagem, administração e gestão de fármacos

1. A ERPI presta cuidados básicos de enfermagem aos seus utentes, de acordo com o seu grau de autonomia.
2. Estes cuidados são efetuados por um enfermeiro que se desloca regularmente à instituição.
3. A medicação é prescrita pelo médico da instituição ou por um médico da especialidade.
4. A ERPI disponibiliza-se por adquirir a medicação na farmácia "farmácia Popular", situada em Abiul, conforme prescrição médica.
5. O enfermeiro prepara semanalmente a medicação a administrar a cada utente.
6. A ERPI responsabiliza-se no sentido de acompanhar diariamente a toma da medicação.

7. Toda a medicação é guardada em local apropriado, não sendo permitida medicação nos quartos.
8. Não é permitida a automedicação.

NORMA 26ª

Regras gerais de funcionamento

1. A prestação dos cuidados deve ser assegurada por pessoal com formação adequada;
2. As Ajudantes de Ação Direta trabalham por turnos (manhã, tarde, noite), segundo a legislação em vigor;
3. Na ocorrência de um óbito, a funcionária deve avisar de imediato a Direção, ou o/a Diretor/a Técnico/a, à qual lhe competirá proceder ao aviso do familiar/representante legal do utente;
4. A passagem de serviço de turno para turno deve ser feita, por escrito, em livro próprio – Livro de Ocorrências da ERPI;
5. Os utentes não podem utilizar aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros, de forma a incomodar terceiros, sobretudo durante o período noturno. Nos espaços comuns, o uso destes equipamentos deve ser gerido de forma equitativa e equilibrada.
6. O silêncio será respeitado a partir das 22.00 horas, existindo no entanto, espaços próprios onde os utentes podem permanecer para além deste horário.
7. Não é permitido o uso de qualquer arma ou objeto que possa por em perigo a segurança e bem-estar dos indivíduos.
8. O uso de botijas e cobertores elétricos é expressamente proibido.
9. É interdito fumar em qualquer zona interior da instituição.
10. Não são permitidos animais domésticos na ERPI
11. A instituição procurará, dentro da disponibilidade, satisfazer as necessidades dos utentes a nível religioso, respeitando as convicções religiosas de cada um.
12. A instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores e objetos dos utentes.
13. Os utentes, desde que previamente autorizados pela Diretora Técnica da instituição, poderão ter junto de si objetos e/ou bens pessoais, mas que serão registados em documento próprio.
14. Deve o/a Diretor/a Técnico/a, autorizado/a pela Direção, estabelecer parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.

Capítulo V

Financiamento da ERPI

NORMA 27ª

Definição de comparticipação familiar

Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para a ERPI a aplicar sobre o rendimento “ per-capita” do agregado familiar.

NORMA 28ª

Agregado Familiar

Na ERPI, entende-se por agregado familiar apenas a pessoa destinatária da resposta social.

NORMA 29ª

Rendimento do utente

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) 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;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
 - f) 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.
 - g) 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%.
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2. 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;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
3. À despesa referida em b), c), e d), do n.º anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente ao Rendimento Mínimo Mensal Garantido (RMMG). Nos casos em que seja inferior ao RMMG, é considerado o valor real da despesa;

NORMA 30ª

Cálculo do rendimento “per-capita”

1. O cálculo do rendimento “per- capita” mensal é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC= RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

NORMA 31ª

Comparticipação familiar

1. O valor da participação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento (RC), variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;

Grau de dependência	Percentagem a aplicar
Autónomo, o que não necessita de ajuda para nenhuma atividade da vida diária	75%
Semi-dependente, o que necessita de ajuda para uma atividade da vida diária	85%
Dependente, o que precisa de ajuda para uma ou mais atividades da vida diária	90%

2. A ERPI não tem montante máximo de participação familiar. O limite das receitas nesta reposta é determinado pelo produto do valor de referência em vigor, pelo número de utentes em acordo, acrescido de 15%.
3. A participação familiar não poderá exceder o custo médio real do utente verificado na ERPI.
4. Aos utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação (Utentes Extra-Acordo), a mensalidade a praticar corresponderá à tabela aprovada e afixada anualmente pela Direção.
5. Quanto á prova dos rendimentos do utente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da participação do utente pelo que deverão ser feitas diligencias complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.
7. Situações excecionais serão analisadas caso a caso e decididas pela Direção da Instituição, sendo ratificadas em reunião da Direção.
8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

9. Em caso de alteração à tabela em vigor será comunicado ao utente com um prazo não inferior a 30 dias em relação à sua entrada em vigor e será obrigatoriamente celebrado uma nova adenda ao contrato de prestação de serviços entre a Instituição e o utente.

NORMA 32^a

Comparticipação dos descendentes

1. Para além do utente, agregado familiar, consideram-se para o cálculo do montante da participação o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares desde que vivam em economia comum:
 - a) Conjuge, ou pessoa em união de facto á mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores na linha reta e na linha colateral, até ao terceiro grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Herdeiros de rendimentos e/ou bens.
2. À participação apurada nos termos do n.º 1 da norma n.º 31, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão da respetiva fatura, de forma individualizada;
3. 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 participação, não devendo a soma das participações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da participação complementar.
4. Podem as partes, utente/família/descendentes e a Instituição convencionar o valor da participação.

NORMA 33^a

Revisão da participação familiar

1. A participação familiar máxima da ERPI não pode exceder o custo médio real do utente, verificado no ano anterior.
2. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o respetivo funcionamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que o frequentaram no mesmo ano.
3. Haverá lugar a uma redução de 15% na participação mensal, quando o período de ausência exceder 15 dias consecutivos e de 10% caso se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.
4. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per-capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar com o eventual agravamento do grau de dependência.

NORMA 34^a

Serviços incluídos na participação familiar

A participação familiar inclui os serviços de :

- a) Refeições

- b) Alojamento
- c) Cuidados de higiene e conforto pessoal
- d) Tratamento de roupas básicas e pessoais
- e) Atividades de animação socioculturais, lúdico-recreativo e ocupacionais
- f) Cuidados de saúde básicos
- g) Cuidados de enfermagem, administração e gestão de fármacos
- h) Apoio nas atividades de vida diária
- i) Apoio Psicossocial

NORMA 35ª

Serviços não incluídos na comparticipação familiar

A comparticipação familiar não inclui:

- a) Material de incontinência e especialidades farmacêuticas;
- b) Medicamentos;
- c) Transportes de ambulância;
- d) Acompanhamento e transporte a consultas médicas e exames fora do concelho Pombal.
- e) Material de enfermagem especializado;
- f) Telefone;
- g) Tratamentos de especialidades e de fisioterapia;
- h) Consultas de especialidade, exames, meios complementares de diagnóstico, cuidados médicos e de enfermagem especiais, material de enfermagem de uso continuado, alimentação especial sem prescrição médica, despesas de funeral, outras atividades realizadas a pedido do utente, dívidas contraídas pelo utente durante a permanência na instituição.

NORMA 36ª

Pagamento de comparticipação, despesas e encargos

1. O Pagamento da comparticipação é efetuado até ao dia oito do mês a que respeita, na secretaria da Instituição, contra recibo, vencendo-se a primeira no momento da respetiva admissão;
2. Os pagamentos podem ser efetuados por transferência bancária, cheque endossado ao Centro Social de Vila Cã ou em numerário;
3. O valor da comparticipação familiar mensal não inclui o valor de medicamentos, artigos clínicos (sondas, fraldas, pensos higiénicos, resguardos, babetes, cremes de proteção, entre outros) e deslocações em ambulância/táxi (à taxa aplicada ao momento do ato), que podem ser fornecidos pela Instituição mediante o pagamento do seu custo previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização
4. Quando a admissão se efetuar a partir do dia 15 de determinado mês, o utente pagará 50% do montante mensal calculado. Sendo a admissão antes do dia 15 de determinado mês, o pagamento da mensalidade será efetuado na totalidade.
5. Quando a rescisão do contrato for efetuada com o aviso prévio definido no ponto 1 da norma n.º 39, o valor da comparticipação é pago na totalidade ou reduzido a 50%, consoante a saída seja na primeira ou na segunda quinzena do mês corrente.
6. O atraso culposo no pagamento da comparticipação implica o pagamento de uma compensação correspondente a 5% por cada mês de atraso.

7. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
8. No caso de existir pretensão de desistência de frequência na ERPI, por parte do utente ou seu familiar, a mesma deverá ser comunicada por escrito ao/à Diretor/a Técnico/a com um mês de antecedência. O incumprimento deste procedimento obriga ao pagamento do valor do mês seguinte.
9. A Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;
10. Nas situações em que por qualquer motivo, o utente prescinde do internamento sem aviso prévio ou em caso de falecimento, ainda que o mês em curso não tenha terminado, não são reembolsadas quaisquer quantias.

NORMA 37ª

Ausências dos utentes

1. Consideram-se justificadas as ausências resultantes de hospitalização ou outros motivos relevantes dos quais tenha sido dado conhecimento atempado à Instituição e por esta aceite, considerando-se injustificadas todas as outras ausências.
2. As ausências injustificadas não conferem direito a qualquer redução de mensalidade.
3. As ausências justificadas, que não excedam os 15 dias consecutivos ou sejam interpoladas, não determinam qualquer redução na mensalidade.
4. Quando as ausências excederem 15 dias consecutivos, desde que devidamente justificadas, haverá uma redução de 15% na mensalidade.
5. As ausências injustificadas superiores a 30 dias poderão implicar o cancelamento da respetiva inscrição em caso de existência de Lista de inscrições.
6. Quando ocorram situações de doença ou outras devidamente justificadas, que determinem faltas superiores a 30 dias, a vaga manter-se-á válida mas mediante o pagamento de mensalidade.
7. Qualquer outro tipo de situação anómala será avaliado, decidida e ratificado por ata de Direção.

NORMA 38ª

Contrato de alojamento e prestação de serviços

1. O utente/familiar/representante, solidariamente, deverão outorgar no ato de admissão, e antes de iniciar o serviço de ERPI, um contrato de alojamento e prestação de serviços, em duplicado, onde constem o tipo de serviços a prestar e seus horários, os direitos e obrigações das partes, o montante e condições da retribuição da comparticipação familiar a suportar, bem como a vigência e o foro da comarca competente, assim como rubricar um exemplar do presente regulamento que será anexo ao contrato de alojamento e prestação de serviços.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar adesão, o que implica a respetiva aceitação total e sem reserva.
3. Sempre que haja alteração aos serviços prestados ou aos montantes cobrados será obrigatoriamente elaborado uma adenda ao contrato de prestação de serviços segundo os mesmos critérios do ponto anterior.

4. Do contracto é entregue um exemplar ao utente e/ou familiar/representante legal e o outro fica arquivado no processo individual do utente.

NORMA 39ª

Interrupção/Cessação do serviço de cuidados por iniciativa do utente

1. O utente/familiar/representante legal pode a todo o momento, desistir da prestação de cuidados por parte da instituição, informando-a por escrito com 30 dias de antecedência;
2. A cessação e/ou a suspensão da prestação de serviços ocorre pelo falecimento do utente, por necessidade de cuidados especiais por virtude do agravamento do seu estado de saúde e por desistência do utente e/ou representante legal /familiar.
3. Pelo não cumprimento dos direitos e deveres do presente regulamento por parte da Instituição.

NORMA 40ª

Interrupção/Cessação do serviço de cuidados por iniciativa da Instituição

1. O serviço de ERPI da Instituição só será interrompido quando superiormente recomendado pelos serviços oficiais de saúde.
2. A instituição reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
3. A decisão de suspender ou de resolver o contrato de prestação de serviços é notificada ao utente, devendo dela dar-se conhecimento ao representante legal.
4. Com a dissolução do Centro Social ou com a alteração do seu escopo estatutário para fins incompatíveis com a prestação do serviço de ERPI.

NORMA 41ª

Bens dos utentes

1. A Direção da Instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores e outros objetos que os utentes tenham em seu poder mesmo que sejam do conhecimento da Direção ou da Diretora Técnica;
2. Na admissão do utente, será elaborado um registo com os pertences que o utente apresenta, que será assinado pelo utente e/ou seu representante legal e pela Diretora Técnica, a qual se junta ao Processo Individual do Utente;

Capítulo VI
Direitos e Deveres
NORMA 42ª
Direitos dos utentes

1. Constituem direitos dos utentes da ERPI:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes, convicções, valores, religião e ideal político de forma a obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais.
 - b) Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
 - c) Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.
 - d) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização ou da respetiva família.
 - e) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos colaboradores da ERPI.
 - f) A prestação dos serviços solicitados e contratados por vontade própria para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia, bem-estar físico e qualidade de vida, usufruindo do plano de cuidados estabelecidos.
 - g) Ter conhecimento da ementa semanal ou mensal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
 - h) Exigir qualidade, higiene e segurança nos serviços prestados dentro das condições logísticas e humanas da ERPI.
 - i) Participar em todas as atividades de acordo com o seu interesse e possibilidades;
 - j) Receber visitas dos seus familiares e amigos;
 - k) Beneficiar da presença permanente de um familiar ou amigo, em caso de fase terminal;
 - l) Não ser suspenso ou excluído da instituição sem previamente ser ouvido sobre tal matéria e exercer direito de defesa.

NORMA 43ª

Deveres dos utentes/representantes

1. Para obtenção da harmonia e da ordem necessárias ao bom funcionamento da ERPI, o utente e/ou representante tem o dever de:
 - a) Cooperar com os colaboradores da ERPI na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além dos contratados e do plano estabelecido.
 - b) Tratar com dignidade e respeito os colaboradores (funcionários) da ERPI, Direção Técnica e Direção da Instituição, respeitando e cumprindo todas as normas constantes do presente regulamento.
 - c) Satisfazer atempadamente os custos da prestação, de acordo com a mensalidade atribuída.
 - d) Dar conhecimento e reclamar junto da Direção Técnica ou Ajudantes de Ação Direta de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, relativa ao funcionamento dos serviços e respetivos funcionários.
 - e) Apresentar perante o Presidente da Instituição sugestões, reclamações ou queixas, quer verbalmente, quer por escrito, que porventura entenda subscrever ou medidas a providenciar sobre os serviços prestados.

- f) Responsabilizar-se por desacatos ou acidentes que cause no decurso da sua estadia em ERPI.
 - g) Contribuir, dentro das suas possibilidades, para as despesas das atividades de convívio e passeios organizados, visitas e atividades afins.
 - h) Os utentes devem comunicar ao/à Diretor/a Técnico/a ou à responsável de turno, sempre que pretendam ausentar-se da ERPI, que registam as saídas e as entradas;
 - i) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe seja feito fora da Instituição, desde que não viole a sua intimidade e não envolva risco para a instituição ou para terceiros;
 - j) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades de acordo com o estabelecido;
2. Os representantes devem:
- a) Comparecer nas instalações da ERPI sempre que solicitados;
 - b) Devem fornecer vestuário e calçado condigno ao seu familiar;
 - c) Receber em sua casa o utente sempre que este o deseje ou respeitar a sua vontade de não querer sair da ERPI;
 - d) Tratar de todos os assuntos e pagar as despesas em caso de falecimento do utente, devendo os serviços funerários ser por eles escolhidos, salvo se delegarem na Direção Técnica, por escrito, que os mandará executar, sendo sempre da responsabilidade dos familiares/representantes o pagamento das despesas daí resultantes.

NORMA 44ª

Deveres da Instituição

1. A Instituição, além das demais obrigações legais ou constantes do presente regulamento, obriga-se a:
- a) Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços do utente.
 - b) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social.
 - c) Assegurar o bem-estar, a qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana.
 - d) É competência da Direção assegurar a organização e o funcionamento dos serviços e equipamentos, nomeadamente elaborando os Regulamentos Internos que se mostrem adequados e promovendo a organização e elaboração da contabilidade, nos termos da Lei.
 - e) Assegurar a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais idóneos com formação e qualificação adequada ao desenvolvimento das atividades da resposta social.
 - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços (funcionários), designadamente através da auscultação dos utentes.
 - g) Organizar e manter os ficheiros dos funcionários e dos utentes atualizados.
 - h) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar do utente, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
 - i) Dispor de um Livro de Reclamações.
 - j) Manter devidamente atualizados os valores das participações e respetivas condições de prestação.
 - k) Fornecer a cada utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como ser-lhe comunicadas as alterações posteriormente introduzidas.
 - l) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela resposta social.

- m) Afixar, em local visível, o nome do/a Diretor/a Técnico/a e/ou do/a Técnico/a de Serviço Social responsável pela resposta social assim como o quadro de pessoal afeto à resposta social.
- n) Potenciar a participação do utente na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade.
- o) Proceder admissão dos utentes, de acordo com os critérios definidos neste regulamento.

NORMA 45ª

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- 1. Ver cumprido o que foi acordado no ato de admissão de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- 2. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- 3. Ver respeitado o património da instituição;
- 4. Obter elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou representante legal no ato de admissão;
- 5. Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão desta resposta social o utente que de forma grave ou reiterada, viole as regras constantes neste regulamento.

NORMA 46ª

Deveres dos colaboradores da instituição

- 1. Constituem deveres dos colaboradores (funcionários) da ERPI:
 - a) Assegurar a qualidade dos serviços prestados.
 - b) Participar em todas as ações de formação promovidas pela Instituição de forma a ficarem habilitados com a formação necessária e adequada à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.
 - c) Observar escrupulosamente as normas sobre saúde, higiene e segurança no trabalho.
 - d) Obedecer à Direção da Instituição, ao Diretor/a Técnico/a e ao superior hierárquico direto em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
 - e) Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes da Instituição ou que afetem os interesses dos mesmos.
 - f) A rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos no exercício da sua atividade.
 - g) Proporcionar na medida das suas possibilidades, o máximo de bem-estar aos utentes da Instituição.
 - h) Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações.
 - i) Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho.
 - j) Dispor de boa capacidade de comunicação e fácil relacionamento, que permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes.
 - k) Ter elevado sentido de responsabilidade.
 - l) Conhecer, entender e cumprir rigorosamente o conteúdo do presente Regulamento Interno e de todas as normas/despachos/legislação técnica, funcionais e comportamentais instituídas ou associadas ao serviço de ERPI e seu funcionamento.

- m) O não cumprimento destas normas poderá dar origem à aplicação de penas de advertência, suspensão temporária ou exclusão, salvaguardando-se ao colaborador o direito de defesa e de ser ouvido.

NORMA 47ª

Direitos dos colaboradores da Instituição

1. Constituem direitos dos colaboradores (funcionários) da ERPI:
 - a) Serem tratados com o respeito e dignidade que lhes é devido pelos seus superiores, utentes e seus familiares.
 - b) Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho.
 - c) Ter acesso e frequentarem ações de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenham no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.
 - d) Todos os direitos dos colaboradores, designadamente vencimentos, férias, faltas e licenças, estão assegurados pela instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.

Capítulo VII

Disposições finais e transitórias

NORMA 48ª

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado a qualquer momento junto da Direção da Instituição ou do(a) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição ou dos serviços administrativos sempre que desejado.

NORMA 49ª

Medição, análise e melhoria

1. Encontra-se definida uma metodologia específica para medição e monitorização dos processos da ERPI. Trata-se de um procedimento que envolve os utentes (inquéritos para avaliação de satisfação) na melhoria dos processos e serviços que engloba esta resposta social.
2. Do mesmo modo são estabelecidos procedimentos que definam o modo de resolução de não conformidades/situações anómalas, descritos no Manual de Gestão de Reclamações.

NORMA 50ª

Competência para dirimir litígio de consumo

1. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.
2. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, o consumidor pode optar pela plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>, pela entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local do seu domicílio ou pela entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.

3. Caso não exista(m) entidade(s) de resolução alternativa de litígios nos termos do disposto no número anterior ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.

NORMA 51ª

Gestão de comportamentos e prevenção de casos de negligência, abusos e maus tratos

Sempre que ocorram situações de negligência, abuso ou maus tratos de colaboradores para com utentes ou vice-versa, entre utentes e familiares, ou entre utentes da ERPI, devem ser comunicados à Direção e à/ao Diretora/o Técnica/o, que posteriormente serão analisados e geridos de acordo com o Manual de Gestão de Comportamentos, Abusos e Maus-tratos em vigor na Instituição.

NORMA 52ª

Situações de emergência

Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, mal-estar, engasgamento, intoxicação, será contactado imediatamente o Instituto Nacional de Emergência Médica – INEM 112

NORMA 53ª

Seguro de responsabilidade civil

1. A Instituição possui um seguro de responsabilidade civil que garante os danos patrimoniais e/ou não patrimoniais causados a utentes ou a terceiros, em consequências da sua atividade.

NORMA 54ª

Alterações ao regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direção pelo Centro Social de Vila Cã tem que informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assistem.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social (Instituto da Segurança Social).

NORMA 55ª

Integração de lacunas

1. Qualquer caso omissos ou duvidoso neste Regulamento Interno será resolvido pela Direção, e sujeito a ratificação da Direção da Instituição, tendo sempre em conta o disposto nos seus Estatutos e na Lei geral ou na Lei especial aplicável a organismos da área da solidariedade e economia social.
2. Para além dos preceitos do presente Regulamento, são aplicáveis a legislação e os instrumentos sobre matéria de cooperação em vigor.

NORMA 56ª
Foro competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal Judicial da Comarca de Leiria.

NORMA 57ª
Da Vigência aprovação e entrada em vigor

1. O presente Regulamento Interno da ERPI do Centro Social de Vila Cã após a sua aprovação vigorará por tempo indeterminado, podendo a todo o tempo ser revisto pela Direção da Instituição sempre que esta considere oportuno ou por força da Lei.
2. Visto e aprovado em reunião de Direção do Centro Social de Vila Cã no dia 01 de outubro de 2024 entra em vigor a **02 de novembro de 2024**.

Vila Cã, 01 de outubro 2024

A Direção

Presidente

Tesoureiro

Secretário

