



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – ERPI



Regulamento Interno

ERPI

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – ERPI

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

1^a NORMA

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social Paroquial de Santa Catarina, situado na Estrada Nacional 360, nº 12 - Santa Catarina - 2500-770 Santa Catarina CLD, é uma pessoa jurídica canónica de natureza pública, sujeita em Direito Canónico de obrigações e de direitos consentâneos com a índole de instituto da Igreja Católica, tem acordo de cooperação para a resposta social ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 13 de junho de 2010.

2^a NORMA

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A ERPI é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização permanente/alojamento, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados os serviços que garantam a satisfação das atividades de vida diária. Rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova os estatutos das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 196A, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) 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;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato coletivo de trabalho para as IPSS.

3^a NORMA DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários da ERPI:
 - a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
 - b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
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;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

MHC

Regulamento Interno – ERPI

- 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 autocuidado 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 maus-tratos;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

4ª NORMA

CUIDADOS E SERVIÇOS

A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alojamento;
- b) Alimentação (pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e reforço) adequada às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas;
- c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- d) Tratamento da roupa;
- e) Higiene dos espaços;
- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- h) Cuidados de saúde garantidos pelo médico da Instituição;
- i) Cuidados de saúde garantidos pela enfermeira da Instituição;
- j) Administração de fármacos, quando prescritos;
- k) Acompanhamento psicossocial;
- l) Assistência religiosa;
- m) Cuidados alimentares, garantidos pelo nutricionista da Instituição.

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 significativo, no apoio ao utente.

A ERPI assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de imagem;
- b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, aquando não assegurado pela família;
- c) Ginástica.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – ERPI

5^a NORMA INSTALAÇÕES

1. A ERPI está sediada e presta os seus serviços em Rua da Cancela, 23 – Santa Catarina – 2500-775 Santa Catarina CLD e as suas instalações são compostas por:
 - a) Átrio;
 - b) Sala de estar;
 - c) Cozinha;
 - d) Refeitório;
 - e) Dispensa;
 - f) Quartos dos utentes;
 - g) Instalações sanitárias;
 - h) Gabinete de saúde;
 - i) Gabinete da diretora técnica;
 - j) Secretaria;
 - k) Lavandaria;
 - l) Garagem;
 - m) Sala de reuniões;
 - n) Capela;
 - o) Sala de pessoal.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

6^a NORMA CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ERPI:

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

7^a NORMA INSCRIÇÃO

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

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante significativo;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante significativo;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo utente e/ou seu representante significativo em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
1. Exencionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
 2. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos anteriormente deverão ser entregues na secretaria, nos dias úteis, dentro do horário de atendimento estabelecido;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – ERPI

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

8^a NORMA

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente precária;
- b) Conflito familiar/marginalização/exclusão;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
- d) Utente de outra resposta social da Instituição;
- e) Ex-utente da Instituição que resida na área de influência da resposta social;
- f) Residência na área de influência da resposta social.

9^a NORMA

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. A admissão é da responsabilidade da Direção, depois de ouvido o parecer da Diretora Técnica;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante significativo no prazo de 8 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 da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admiti-los, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente e/ou seu representante significativo;
7. No ato de admissão é feito o pagamento da primeira mensalidade.

10^a NORMA

ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante significativo são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento;
2. O período de adaptação do utente, 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 utente;
 - b) Apresentação dos outros utentes;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – ERPI

- c) Visita à ERPI;
 - d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - e) Informar dos meios de participação dos utentes na vida da Instituição, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar a forma 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 utente.
4. Fendo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

11ª NORMA PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

- 1. Do Processo Individual do Utente consta:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do representante significativo;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausências da ERPI, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
- 2. O Processo Individual do Utente é arquivado em local próprio e/ou na plataforma digital MySenior, à qual têm acesso a Direção Técnica, garantindo sempre a segurança e confidencialidade da informação;
- 3. Cada Processo Individual do Utente deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

12ª NORMA HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO

A ERPI funciona todos os dias do ano 24 h/dia.

13ª NORMA HORÁRIO DE VISITAS

O horário das visitas é das 15h00 às 18h00 todos os dias.

14ª NORMA ESPECIFICIDADES



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – ERPI

1. É interdita aos utentes e às visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas na Instituição;
2. Por razões de segurança e/ou foro médico, quer os utentes, quer as suas visitas não podem trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e autorização da Diretora Técnica ou da Equipa de Saúde;
3. Não é permitido aos utentes conservarem alimentos perecíveis nos seus quartos, os mesmos deverão ser armazenados na cozinha deste equipamento social, devidamente identificados.

15^a NORMA SAÍDAS

1. É permitido a saída dos utentes sozinhos, desde que se comprove que possuem condições físicas/neurológicas/psiquiátricas que o permitam;
2. As intenções de saída serão passadas à Diretora Técnica de forma a serem prestados os cuidados ao utente (higiene, alimentação e medicação);
3. Se acompanhados por familiares, deverão preencher o impresso próprio a solicitar à Diretora Técnica ou à funcionalidade de serviço;
4. No horário de Inverno as saídas dos utentes sozinhos são entre as 10:30h e as 11:30h, à tarde são das 14:30h até às 15:30h. No horário de Verão são das 10:30h às 11:30h, à tarde são das 16:30h às 17:30h;
5. Não é permitida a saída dos utentes sozinhos após o jantar;
6. Saídas com regresso no próprio dia deverão ser comunicadas na véspera;
7. Saídas com regresso no dia seguinte ou outros deverão ser comunicadas com o mínimo de dois dias de antecedência.

16^a NORMA CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

O cálculo do rendimento do utente (RC) 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

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve de 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.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – ERPI

- 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.
2. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
 - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

17ª NORMA

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

- O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;
- À despesa referida em b) do n.º 1 da NORMA 16ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
- Quanto á prova dos rendimentos do utente:
 - É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.
- Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;
- A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
- Á comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;
- A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

18ª NORMA

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- As comparticipações 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.
- Caso não haja alteração dos rendimentos a revisão do valor da mensalidade pode ir até aos 5%.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

M. L.

Regulamento Interno – ERPI

19ª NORMA

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado mensalmente, até ao dia 8 do próprio mês, contra recibo, secretaria da Instituição, nos dias úteis, dentro do horário de atendimento estabelecido, através de numerário, pagamento por Multibanco ou transferência bancária;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, aquando do pagamento da mensalidade;
3. 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;
4. A admissão feita até ao dia 15 de cada mês, obriga à totalidade do pagamento após o dia 15 a mensalidade será de 50% do valor da comparticipação estipulada.
5. A primeira mensalidade/comparticipação é paga no ato da formalização de entrada do utente.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

As normas para os cuidados e serviços prestados estão referidas na NORMA 4ª, no Capítulo 1.

20ª NORMA

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste das seguintes refeições: Pequeno-almoço (09h), almoço (12h00), lanche (16h00), jantar (19h30) e reforço (22h30);
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico/nutricionista, são de cumprimento obrigatório.

21ª NORMA

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário;
2. Os produtos específicos para a higiene corporal utilizados por opção do utente ou representante significativo ou por indicação médica, são da responsabilidade do utente/responsável significativo, a sua aquisição.

22ª NORMA

TRATAMENTO DE ROUPA DE USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação;
3. Sempre que haja alterações no espólio do utente tem que ser comunicada à Diretora Técnica para dar entrada/saída no processo do utente.

23ª NORMA

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;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – ERPI

2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, sendo tal situação previamente informada aos utentes e/ou responsável significativo;
4. É sempre necessária a autorização do responsável significativo, quando o utente não seja hábil para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição;
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

24ª NORMA

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

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

25ª NORMA

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

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI;
2. Aos utentes tem de ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência do utente por parte do representante significativo;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames complementares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ERPI, que terá um custo adicional, caso o transporte utilizado seja o da Instituição;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

26ª NORMA

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

1. A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

27ª NORMA

APOIO PSICOSSOCIAL

1. A Instituição dispõe de pessoal especializado para prestar apoio psicossocial aos utentes quando estes o solicitam, quando o representante significativo o solicita, ou quando os técnicos assim o entendem.

28ª NORMA

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda não se responsabilizando por dinheiro, valores e objetos que o utente tenha consigo mesmo que declarados na lista de pertences.
 - 1.1. Para o efeito é elaborada uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável significativo/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao Processo Individual do Utente. No caso da devolução dos bens, deverá registar-se e assinar na mesma



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – ERPI

Milh

lista.

2. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

CAPÍTULO V RECURSOS

29ª NORMA PESSOAL

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

30ª NORMA DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica desta ERPI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

31ª NORMA DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - f) Ter acesso à ementa semanal;
 - g) À inviolabilidade da correspondência;
 - h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - i) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São deveres dos utentes:
 - a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – ERPI

- previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da ERPI, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço;
 - h) Comunicar com antecedência a sua saída para que sejam tomadas as devidas diligências.

32ª NORMA

DIREIROS E DEVERES DA FAMÍLIA

1. São direitos da família:
 - a) Participar nas atividades e projeto global da Instituição;
 - 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 utente, com a devida autorização do próprio;
 - d) Visitar o utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal;
 - e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - f) Ter acesso à ementa semanal.
2. São deveres da família:
 - a) Cumprir o Regulamento Interno;
 - b) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
 - c) Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes;
 - d) Zelar pela boa conservação dos bens e equipamentos;
 - e) Tratar os utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
 - f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - g) Comunicar com antecedência a sua saída para que sejam tomadas as devidas diligências.

33ª NORMA

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

- 1- São direitos da Instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos nos prazos fixados;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente 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 utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – ERPI

MH

4. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes 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 utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i) Possuir Livro de Reclamações.

34^a NORMA

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com a Instituição, o utente e responsável significativo, onde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante significativo e arquivado outro no respetivo Processo Individual do Utente;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

35^a NORMA

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE/RESPONSÁVEL SIGNIFICATIVO

1. A interrupção da prestação de cuidados e serviços por iniciativa do utente, só é admitida por motivo de férias com a família ou por motivo de doença que implique a sua hospitalização.
2. Tendo em vista a conservação da vaga, sempre que o utente não frequente a ERPI, por motivo de férias com a família, o pagamento da comparticipação será feito na sua totalidade;
3. Tendo em vista a conservação da vaga, sempre que o utente não frequente a ERPI, por motivo de doença (hospitalização), o pagamento da comparticipação terá um desconto de 25%, no caso da ausência ser igual ou superior a 30 dias.

36^a NORMA

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por:
 - a) Acordo entre as partes o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Denúncia do utente e/ou representante significativo a qualquer altura da vigência do mesmo, devendo para tal comunicar por escrito à Direção Técnica da ERPI com 30 dias de antecedência, sob pena do pagamento da comparticipação do mês imediato;
 - c) Decisão unilateral da Instituição, sem direito a qualquer indemnização ou qualquer



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – ERPI

- compensação, quando o utente e/ou responsável significativo não cumprirem as obrigações assumidas nos termos do presente regulamento ou no contrato de alojamento e prestação de serviços;
- d) Decisão unilateral da Instituição, sem direito a qualquer indemnização ou qualquer compensação, quando o utente e/ou responsável significativo de forma grave e reiterada ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou haja desrespeito à integridade das funcionárias ou à imagem da Instituição;
 - e) Falecimento do utente, onde caso aconteça até dia 15 do mês paga 75% do valor da mensalidade, caso aconteça depois de dia 15 paga a totalidade do valor da mensalidade.
2. Para efeitos da alínea c) e d) do número anterior cabe à Direção Técnica da ERPI, após deliberação da Direção, comunicar ao utente e/ou responsável significativo, por escrito com uma antecedência mínima de 10 dias em relação à data em que a decisão será concretizada;
 3. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a participação daquele mês e respetivas despesas;
 4. É imputado ao responsável significativo a responsabilidade de providenciar pela receção do utente em caso de cessação ou suspensão do respetivo contrato de prestação de serviços;
 5. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da Direção com base no parecer da Direção Técnica;
 6. Na saída definitiva ou após falecimento do utente, os seus pertences existentes na Instituição serão devolvidos contra recibo, ao representante significativo, mas só depois de liquidados os encargos e despesas devidas pelo utente.

37^a NORMA

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria e/ou Diretora Técnica, sempre que desejado;
2. As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta social ou quanto aos atos praticados pelos colaboradores, deverão ser apresentadas diretamente à Direção Técnica, que resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências ou os apresentará superiormente se excederem essa competência ou se, pela sua gravidade, se for entendido ser esse o procedimento adequado.

38^a NORMA

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS E REGISTOS INDIVIDUAIS

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 Ocorrências Gerais e Registos Individuais destinam-se a registar, respetivamente, o funcionamento geral da Instituição e dos utentes;
3. O registo das informações é da competência de todos os colaboradores que verifiquem as ocorrências, quer de carácter geral ou de carácter individual;
4. O Livro de Ocorrências Gerais e os Registos Individuais são de acesso restrito aos colaboradores da ERPI e os dados passados, são apenas para tratamento interno de informações.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – ERPI

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

39ª NORMA

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. É da competência da Direção da Instituição proceder à aprovação deste regulamento, bem como, à sua alteração sempre que as normas superiores o exijam ou quando se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Nos termos deste regulamento e da legislação em vigor, a Instituição deve informar os utentes/responsável significativo, 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 de resolução do contrato que este assiste.
3. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P., entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

40ª NORMA

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

41ª NORMA

GENERALIDADES

O funeral do utente é sempre da responsabilidade do seu responsável significativo e herdeiros legais. Nas situações em que não existam uns ou outros, o Centro Social Paroquial de Santa Catarina efetuará as diligências necessárias e, em última instância tratará do funeral. Nesta situação ficará sempre com o direito de reaver as despesas com ele efetuadas.

42ª NORMA ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 20 de Outubro de 2015

O Presidente da Direção Centro Social Paroquial
Santa Catarina

(Pe. Ricardo Manuel Alves Cristóvão)



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CATARINA

Regulamento Interno – ERPI

X

O/A _____, responsável significativo pelo
utente _____ da ESTRUTURA
RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, declara que tomou conhecimento das informações descritas
nesta Regulamento Interno de funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir
todas as normas atrás referidas.

Santa Catarina, ____ de _____ de 20____

Assinatura do Utente/Responsável Significativo
