



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

(ERPI)

Ygoris *Dr. F. C.*

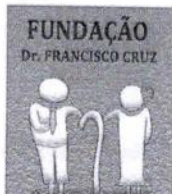


REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	AA.00.00	Página 1/34
	Data:	Elaborado: GQ

Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA I - Denominação e Âmbito de Aplicação.....	3
NORMA II - Legislação Aplicável.....	3
NORMA III - Objectivos do Regulamento	4
CAPÍTULO II - Definição e Objectivos da ERPI.....	4
NORMA IV - Definição da ERPI	4
NORMA V - Objectivos da ERPI.....	5
NORMA VI - Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas	5
CAPÍTULO III - Processo de Candidatura e Admissão dos Clientes/Utentes	6
NORMA VII - Condições de Admissão	6
NORMA VIII - Candidatura	8
NORMA IX - Admissão.....	9
NORMA X - Processo Individual do Cliente.....	10
NORMA XI - Acolhimento dos Novos Clientes	10
NORMA XII - Lista de Espera.....	11
CAPÍTULO IV - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	11
NORMA XIII - Localização das Instalações	11
NORMA XIV - Instalações	12
NORMA XV - Capacidade	13
NORMA XVI - Horário de Funcionamento	13
NORMA XVII - Entrada e Saída de Visitas	13
NORMA XVIII - Horário das Refeições	14
NORMA XIX - Registo dos Utentes/Funcionamento.....	14
CAPÍTULO V - Mensalidade.....	15

afonso 7
-1



REGULAMENTO INTERNO DE ERPI

AA.00.00

Página

2/34

Data:

Elaborado: GQ

NORMA XX - Cálculo de Comparticipação mensal	15
NORMA XXI - Pagamento da Mensalidade	18
CAPÍTULO VI - Recursos Humanos.....	19
NORMA XXII - Quadro de Pessoal.....	19
NORMA XXIII - Direcção Técnica.....	23
CAPÍTULO VII - Direitos e Deveres	24
NORMA XXIV - Dos Utentes	24
NORMA XXV - Da Entidade Gestora do Estabelecimento.....	26
NORMA XXVI - Dos Trabalhadores do Estabelecimento (ERPI).....	27
NORMA XXVII - Depósito e Guarda dos Bens	28
CAPÍTULO VIII - Contratualização do Alojamento e Prestação de Serviços	29
NORMA XXVIII - Contrato	29
NORMA XXIX - Interrupção Temporária da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente.....	29
NORMA XXX - Cessação da Prestação de Serviços.....	30
NORMA XXXI - Livro de Reclamações.....	30
CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS	31
NORMA XXXII - Alterações ao Regulamento	31
NORMA XXXIII - Integração de Lacunas.....	31
NORMA XXXIV - Foro Competente.....	31
NORMA XXXV - Exclusão de Responsabilidade.....	32
NORMA XXXVI - Aprovação e Vigência.....	32

TP.
Yorai J



REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	AA.00.00	Página 3/34
	Data:	Elaborado: GQ

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Denominação e Âmbito de Aplicação

1. A Fundação Dr. Francisco Cruz é uma Instituição Particular de Utilidade Pública, reconhecida como Instituição de Solidariedade Social, com sede na Freguesia de Praia do Ribatejo, concelho de Vila Nova da Barquinha;
2. A Fundação Dr. Francisco Cruz desenvolve a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), para a qual possui acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, celebrado em 18/10/1982.

NORMA II

Legislação Aplicável

Os princípios legislativos que regem a ERPI, da Fundação Dr. Francisco Cruz são:

- Decreto-lei n.º 172-A/2014 de 14 de Novembro;
- Contrato Coletivo de Trabalho para IPSS;
- Estatutos da Fundação Dr. Francisco Cruz;
- Protocolo Cooperação celebrado entre MTSS e Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade;
- Decreto-lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro de 2005;
- Circular normativa n.º 4, de 16/12/2014 emitida pela DGAS;
- Circular normativa n.º 5, de 23/12/2014 emitida pela DGAS;
- Lei n.º 24/2012 de 9 de Julho, Lei-quadro das Fundações;
- Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março;
- Portaria 67/2012 de 21 de Março;
- Portaria 196-A/2015 de 1 de Julho.



REGULAMENTO INTERNO DE ERPI

AA.00.00

Página

4/34

Data:

Elaborado: GQ

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

CAPÍTULO II

DEFINIÇÃO E OBJECTIVOS DA ERPI

NORMA IV

Definição da ERPI

1. A ERPI da Fundação Dr. Francisco Cruz é uma resposta social com capacidade para 59 utentes, de utilização temporária ou permanente, em que são desenvolvidas as actividades de apoio social e são prestados cuidados de saúde;
2. A ERPI da Fundação Dr. Francisco Cruz é desenvolvida em duas modalidades de alojamento:
 - 2.1. Apartamentos de tipologia T1, num total de 9 apartamentos, com capacidade para duas pessoas cada (18 utentes);
 - 2.2. Quartos localizados na estrutura central, com tipologia dupla e tripla (41 utentes).

NORMA V

Objectivos da ERPI

1. A ERPI da Fundação Dr. Francisco Cruz, tem como objectivos:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das despesas idosas;
- b) Assegurar a satisfação das necessidades básicas dos clientes/utentes;
- c) Prestar cuidados de saúde primários;
- d) Combater as situações de abandono e isolamento;
- e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo;
- f) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- g) Promover a integração social.

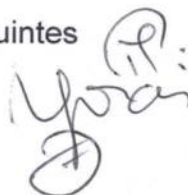
2. Para atingir estes objectivos a ERPI da Fundação Dr. Francisco propõe-se:

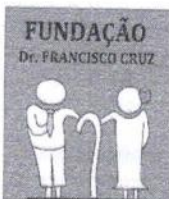
- a) Prestar todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e da independência dos seus clientes/utentes;
- b) Assegurar o respeito pela individualidade e privacidade dos clientes/utentes;
- c) Assegurar as condições necessárias à prestação de cuidados de saúde;
- d) Proporcionar em alimentação qualitativa e quantitativamente adequada;
- e) Promover actividades de animação sócio cultural, recreativa e ocupacional que visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os idosos e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- f) Fomentar um ambiente calmo, confortável e humanizado;
- g) Disponibilizar os serviços de apoio necessários ao bem estar dos idosos;
- h) Fomentar a participação activa dos clientes/utentes no quotidiano da ERPI.

NORMA VI

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A ERPI da Fundação Dr. Francisco Cruz assegura a prestação dos seguintes serviços:





REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	AA.00.00	Página 6/34
	Data:	Elaborado: GQ

- a) Alojamento;
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene pessoal;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Higiene dos espaços;
 - f) Actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - g) Apoio no desempenho das actividades da vida diária;
 - h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - i) Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A ERPI realiza ainda as seguintes actividades:
- a) Assistência e acompanhamento médico;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Assistência religiosa.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS CLIENTES/UTENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

1. São condições de admissão na resposta social de ERPI da Fundação Dr. Francisco Cruz:
- a) Existir vontade expressa do cliente/utente;

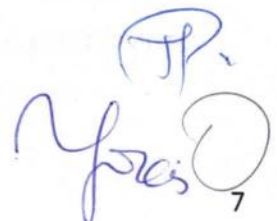
- b) Ser natural ou residente na freguesia da Praia do Ribatejo ou concelho de Vila Nova da Barquinha. Quando outras circunstâncias o permitam ou aconselhem e haja disponibilidade poderão ser admitidos clientes/utentes de outros concelhos;
- c) Ter 65 ou mais anos que apresentem dificuldades de organização no quotidiano, vivam isolados ou com desajustamentos familiares graves;
- d) Pertencer a uma família sem possibilidades de lhes prestar cuidados indispensáveis;
- e) Pessoas que se encontrem em situação de carência económica ou disfunção social.

2. A **prioridade na admissão** resultará da conjugação de vários itens, respeitando a ordem dos seguintes critérios:

- a) Ser natural ou residente na freguesia da Praia do Ribatejo;
- b) Ausência ou indisponibilidade do utente ou do seu representante legal em assegurar algumas necessidades básicas diárias;
- c) Se encontrar em situação de risco, nomeadamente desajustamento social;
- d) Se encontrar em situação de isolamento social ou geográfico;
- e) Ser uma situação encaminhada por outras entidades, como serviços de saúde, segurança social e outros;
- f) Ser cliente/utente ou ter familiares directos clientes/utentes de outra resposta social da Instituição;
- g) Idade do cliente.

Se da aplicação do número anterior resultar empate entre candidaturas e não for natural ou residente na freguesia da Praia do Ribatejo tem prioridade a candidatura com data de inscrição mais antiga.

3. Não será aceite a admissão de utentes caso se verifique sonegação de dados, ou tentativa de fraude à Instituição.



7



REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	AA.00.00	Página 8/34
	Data:	Elaborado: GQ

NORMA VIII

Candidatura

1. Para efeitos de candidatura à ERPI é necessário que o cliente/utente, ou quem o represente, se dirija ao atendimento do Director Técnico para realização da primeira entrevista, preenchimento da ficha de inscrição e aquisição de toda a informação referente aos procedimentos necessários para a realização do processo de admissão;
2. A ficha de inscrição/admissão e entrevista de avaliação diagnóstica constituem parte integrante do processo do cliente/utente no momento da admissão, bem como a entrega dos seguintes documentos:
 - a) Relativamente aos dados constantes no Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade deverão os mesmos ser registados no processo de candidatura;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do responsável legal quando necessário;
 - c) Cartão de Pensionista, beneficiário da Segurança Social ou outro subsistema;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde (SNS);
 - e) Documento comprovativo de rendimentos do utente/agregado familiar e do responsável e agregado familiar quando necessário;
 - f) Documento comprovativo das despesas fixas mensais do utente, nomeadamente:
 - f.a) valor da renda de casa ou valor da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria,
 - f.b) despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;
 - g) Relatório clínico sobre a situação de saúde, a medicação, respectiva posologia e, quando houver doença específica, a indicação de cuidados a ter, como por exemplo, a necessidade de dieta alimentar;
 - h) Documento identificativo dos responsáveis.
3. O período de candidatura decorre de 2^a a 6^a feira. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte:
 - das 10h às 13 horas

8



REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	AA.00.00	Página 9/34
	Data:	Elaborado: GQ

- das 14.30h às 17 horas

4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curadoria.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada no ato a apresentação dos documentos que constituem o processo de candidatura, mediante apresentação de declaração escrita comprometendo-se, quem acompanhou o cliente, a dar início de imediato à obtenção dos dados em falta.

6. As inscrições serão válidas durante 1 ano, após o que se deve proceder à renovação, sob pena de caducidade.

NORMA IX Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Director Técnico da Fundação Dr. Francisco Cruz - ERPI, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à decisão da entidade competente.

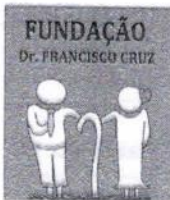
2. A decisão da admissão é da competência da Direção.

3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente até 10 dias, sendo a admissão efectuada imediatamente após esta comunicação. Não sendo viável a admissão o utente ficará inscrito em lista de espera, o que lhe será comunicado até 30 dias.

4. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com o parecer e autorização da Diretora Técnica, sujeita a confirmação posterior da Direção, sendo o processo de tramitação idêntica às restantes situações.

5. No ato da admissão, que será efectuada através da formulação de um contrato de serviços, será devido o pagamento da primeira mensalidade.

9



REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	AA.00.00	Página 10/34
	Data:	Elaborado: GQ

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. Para cada cliente deve existir um processo confidencial onde constem os seguintes elementos:

- a) Ficha de Inscrição, onde constem: identificação, morada, data de nascimento, naturalidade, estado civil, residência, n.º BI/CC e número de contribuinte, declaração de rendimentos;
- b) Identificação/caracterização da situação familiar e social;
- c) Data de admissão;
- d) Identificação do médico assistente;
- e) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- f) Contrato de prestação de serviços;
- g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- h) Plano individual de cuidados/actividades a desenvolver, registo dos serviços prestados e os responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC e relatório de monitorização;
- i) Registo de período de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- j) Registo da cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

2. O processo deverá ficar arquivado e garantida a privacidade e confidencialidade dos seus dados, sendo actualizado periodicamente.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

1. Os clientes são admitidos de 2ª a 6ª feira entre as 14h e as 16 horas, excepto feriados e fins-de-semana. Poderá haver lugar a admissões em outros horários desde que previamente articulados;

2. No processo de admissão/acolhimento o cliente deverá ser acompanhado por familiar, ou pessoa de referência;

3. Os procedimentos inerentes ao processo de acolhimento constam de manual próprio que deverá ser consultado e explicitado no acto da admissão. A implementação do Programa de Acolhimento será da responsabilidade do Director Técnico.

NORMA XII

Lista de Espera

Será elaborada e actualizada semestralmente uma lista de espera, onde constem todos os candidatos a admitir, ordenados em conformidade com as condições referidas na norma VII.

CAPÍTULO IV

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Localização das Instalações

1. A ERPI funciona na sede da Fundação Dr. Francisco Cruz, sito na rua Dr. Francisco Cruz, s/n, 2260-226 Praia do Ribatejo;

2. O serviço é prestado por pessoal qualificado, com formação, sob orientação e supervisão do Director Técnico.



NORMA XIV

Instalações

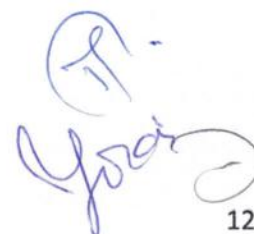
As instalações principais da ERPI da Fundação Dr. Francisco Cruz são compostas por:

- Cozinha – 1
- Refeitório – 1
- Lavandaria – 1
- Sala de estar/convívio – 2
- Sala de actividades/animação – 1
- Sala cabeleireiro – 1
- Gabinete de Enfermagem – 1
- Gabinete Médico – 1
- Sala medicação – 1
- Sala de visitas – 1
- WC – 7
- Despensas – 2
- Gabinete Direcção Técnica – 1
- Gabinete Encarregada Serviços Gerais – 1
- Secretaria – 1
- Sala de colaboradoras com wc – 1

A Estrutura Residencial para Idosos funciona com duas modalidades de alojamento:

1. Apartamentos tipologia t1, num total de 9, com capacidade para 2 utentes, cada;
2. Quartos localizados na estrutura central, com tipologia dupla ou tripla.

A ERPI dispõe de um espaço de jardim envolvente à estrutura central.



NORMA XV

Capacidade

A ERPI da Fundação Dr. Francisco Cruz tem capacidade para 59 clientes/utentes no total, com a seguinte distribuição:

- Apartamentos t1 – 18 utentes
- Quartos duplos e triplos – 41 utentes

NORMA XVI

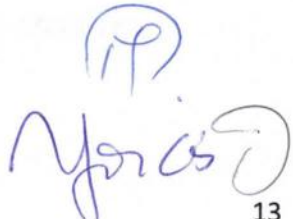
Horário de Funcionamento

1. O estabelecimento/ERPI funciona em regime permanente, 24 horas por dia, durante todo o ano;
2. O período de actividade diurna decorre das 06h00 às 22h00 e o período de silêncio nocturno decorre entre as 22h00 e as 06h00;
3. O horário de atendimento do Director Técnico da ERPI está afixado em local visível (placard junto à entrada dos serviços administrativos).

NORMA XVII

Entrada e Saída de Visitas

As visitas, cujo registo deverá constar em documento próprio, são permitidas todos os dias da semana, preferencialmente no período da tarde, 14h00 às 18h00, devendo ser respeitados os horários para prestação de cuidados de higiene, imagem e refeições. Caso se verifique a impossibilidade do cumprimento deste horário deverá ser articulado com o Director Técnico um horário alternativo, que será previamente autorizado.





REGULAMENTO INTERNO DE ERPI

AA.00.00

Página
14/34

Data:

Elaborado: GQ

NORMA XVIII

Horário das Refeições

Os horários das refeições, fornecidas aos clientes da ERPI da Fundação Dr. Francisco Cruz, são os seguintes:

Pequeno almoço – 9h00

Almoço – 12h00

Lanche – 16h00

Jantar – 19h00

Ceia – 22h00

Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica. A ementa semanal é afixada em local próprio e visível, de fácil acesso ao cliente/utente e às visitas.

NORMA XIX

Registo dos Utentes/ Funcionamento

1. Existe um livro de **registo de admissão dos utentes**, actualizado, onde conste o nome, data de entrada/saída e motivo desta.
2. Existe igualmente um **livro de ocorrências** onde os colaboradores afectos à ERPI registam todos os acontecimentos (dignos de registo) ocorridos durante o seu turno. Esta informação constitui um instrumento relevante de comunicação entre os colaboradores e o Director Técnico.
 - a) O livro de ocorrências deve ser consultado no início do horário de serviço pelo Director Técnico e restantes colaboradores.
 - b) O Director Técnico deve rubricar o livro de ocorrências no dia em que toma conhecimento das informações e se daí resultar informação relevante, deverá ser dado conhecimento à Direcção.

CAPÍTULO V MENSALIDADE

NORMA XX

Cálculo de Participação mensal

Do Utente:

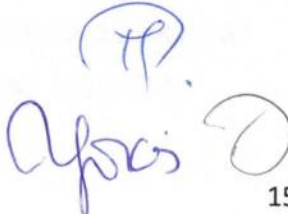
1. A prestação de serviços em ERPI é obrigatoriamente participada pelos clientes/utentes ou seu agregado familiar, através do pagamento de uma mensalidade fixada de acordo com o rendimento "per capita" do agregado familiar, calculada em função das normas e legislação em vigor;
2. Para a resposta social ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta de acordo com o Anexo da Portaria 196-A/2015;
3. Para o cálculo da mensalidade é seguida, de acordo com a legislação em vigor, a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{n}$$

Em que:

RC (rendimento *per capita* mensal) é igual a RAF (rendimento do agregado familiar anual ou anualizado) a dividir por 12 menos D (despesas mensais fixas) sobre n (n.º de elementos do agregado familiar). Por rendimentos do agregado familiar anual ou anualizado entendem-se os rendimentos provenientes de:

- a) Pensões/reformas;
- b) Prediais;
- c) Capitais;





REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	AA.00.00	Página 16/34
	Data:	Elaborado: GQ

d) Outras fontes de rendimento.

Por despesas fixas entendem-se:

- a) Valor das taxas e impostos necessários à formação de rendimento líquido;
- b) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (apresentação de declaração da farmácia).

Ao somatório das despesas referidas é aplicado um limite máximo do total de despesas a considerar de valor igual à retribuição mínima mensal garantida (RMMG) para o continente.

Sempre que existam alterações ao rendimento do utente, deve o utente, a família ou seu representante comunicar à Instituição que procederá à devida actualização daí resultante com retroactividade à data dos efeitos.

4. O valor da mensalidade, determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar, variável entre 75% (idoso comum) a 90% (idoso dependente) de acordo com o grau de dependência do cliente/utente, tendo em conta as orientações normativas da Segurança Social e restantes normas legislativas em vigor.

5. Para efeitos da determinação do montante do rendimento do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais;
- e) Prediais;
- f) De capitais;
- g) Outras fontes de rendimento.

6. Para efeitos de determinação do montante do rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

Yonas

- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

Da Família:

1. À comparticipação familiar apurada nos termos do n.º 4 pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou familiares. Para determinar a comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se à sua capacidade económica, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo recibo de forma individualizada.

Considerações Gerais:

1. Os gastos com medicação e outras despesas extraordinárias (uso pessoal, material de incontinência como fraldas, resguardos e outros, calçado, cabeleireiro, etc) não estão cobertas pela comparticipação e são da responsabilidade do cliente/utente e dos seus familiares ou representantes.

2. Na ERPI não é aplicado um valor máximo de mensalidade, de acordo com as orientações normativas da Segurança Social e restantes normas legislativas em vigor.

3. Os clientes/utentes que não estejam abrangidos pelo acordo de cooperação celebrado com o ISS.IP, pagam pela mensalidade o valor definido como custo real utente/cliente para esse ano. Considera custo médio real do cliente/utente o valor calculado em função das despesas com o funcionamento da ERPI verificados no ano anterior, actualizado com o índice de inflação, verificado e o número de clientes/utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.



17



REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	AA.00.00	Página 18/34
	Data:	Elaborado: GQ

4. O cálculo das mensalidades compete ao Director Técnico, a quem o cliente/utente ou seus familiares devem apresentar os documentos necessários, sendo o cálculo realizado durante a admissão, de acordo com a norma XX do presente regulamento.

5. A tabela de comparticipações encontra-se disponível para consulta, com indicação no placard e na qual estão indicados os valores e percentagem a aplicar, de acordo com as orientações legais em vigor, e conforme tabela afixada nos serviços administrativos;

NORMA XXI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades é efectuado entre os dias 1 e 10 de cada mês, na secretaria da Fundação Dr. Francisco Cruz ou através de transferência bancária:

2. No caso da admissão do utente/cliente não coincidir com o 1º dia do mês o montante a pagar é calculado tendo por base a mensalidade acordada, da seguinte forma:

a) A admissão tem lugar entre os dias 1 e 5 do mês, o pagamento a efectuar equivale à mensalidade acordada;

b) A admissão tem lugar a partir do dia 6, o cliente/utente paga o correspondente ao número de dias que vai usufruir dos serviços de ERPI nesse mês.

3. A desistência da frequência de ERPI pelo cliente/utente deve ser comunicada, ao Director Técnico, até 30 dias antes da saída. O não cumprimento desta norma implica o pagamento total da mensalidade.

CAPÍTULO VI

RECURSOS HUMANOS

NORMA XXII

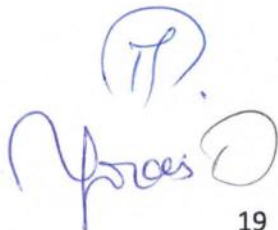
Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal da ERPI encontra-se afixado em local visível e contém a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdos funcionais, definido de acordo com a legislação e normativas em vigor.

2. O serviço é prestado por profissionais com formação específica sob orientação da Direcção Técnica da Instituição.

3. O quadro de pessoal é estabelecido de modo a garantir a qualidade e eficácia dos serviços, devendo observar os seguintes requisitos:
 - a) Possuir formação necessária à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados;
 - b) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas;
 - c) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades do cliente/utente;
 - d) Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para auto-avaliação.

4. No actual quadro de pessoal existem um Director Técnico, enfermeiros, médico, animador sociocultural, encarregada de serviços gerais, funcionários administrativos e ainda trabalhadores auxiliares e ajudantes de acção directa, que dão apoio a esta resposta social;





REGULAMENTO INTERNO DE ERPI

AA.00.00

Página

20/34

Data:

Elaborado: GQ

N.º de Unidades	Categoria Profissional	Afetação	Observações
1	Directora Técnica	80%	
1*	Assistente Social/Psicólogo		
1	Técnica de Animação	80%	
1	Encarregada de Serviços Gerais	80%	
1	Cozinheira	100%	
1		50%	
1	Ajudantes Cozinha	100%	
1		50%	
2	Operadora Lavandaria	100%	
14*	Ajudantes de Acção Directa	100%	Inclui três ajudantes nocturnas
6	Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	100% (5)	
		50% (1)	
1	Administrativa	80%	
1	Chefe de Escritório	80%	

*Quando se atingir a frequência máxima da capacidade

(Handwritten signature)
 Afonso

5. O acompanhamento na área da saúde é assegurado:

N.º de Unidades	Categoria Profissional	Afectação	Observações
1	Médico		Consultas semanais
3	Enfermeiros	1 - 17h30 semanais 2- 7 horas diárias (média)	1 - Com contrato de trabalho 2- Com contrato de avença
1	Ajudante de Acção Directa	100%	

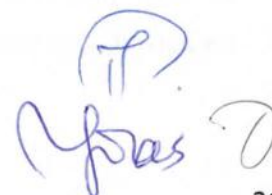
6. São competências das diversas categorias profissionais, nomeadamente, as seguintes:

a) Técnica de Animação:

1. Organizar, coordenar e desenvolver actividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes/utentes, no âmbito dos objectivos da Instituição e de acordo com as suas expectativas e capacidades;
2. Desempenhar outras tarefas não especificadas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional;

b) Enfermeiro:

- a) Prestar cuidados de enfermagem aos clientes/utentes;
- b) Administrar os medicamentos devidamente prescritos e colaborar com os médicos e outros técnicos de saúde;
- c) Desempenhar outras tarefas não especificadas que se enquadram no âmbito da sua categoria profissional.





REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	AA.00.00	Página 22/34
	Data:	Elaborado: GQ

c) Encarregada de Serviços Gerais:

1. Verificar o desempenho das tarefas atribuídas gerindo o pessoal afecto aos serviços gerais;
2. Desempenhar actividades de supervisão e coordenação;
3. Requisitar produtos indispensáveis ao normal funcionamento dos serviços, nomeadamente produtos alimentares, higiene e limpeza (lavandaria) e zelar pela sua correcta utilização;
4. Desempenhar outras tarefas não especificadas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.

d) Ajudante de Acção Directa:

1. Proceder ao acompanhamento diurno e nocturno dos clientes/utentes, dentro e fora do estabelecimento;
2. Colaborar nas tarefas de alimentação do cliente/utentes;
3. Prestar cuidados de higiene aos clientes/utentes;
4. Desempenhar outras tarefas não especificadas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.

e) Outros Serviços:

Os serviços médicos, secretaria, da cozinha, da lavandaria e da logística são comuns a todas as restantes respostas sociais.

Todos os conteúdos funcionais das categorias profissionais que constam do quadro de pessoal da Fundação Dr. Francisco Cruz encontram-se devidamente descritos no Manual de Competências existente nesta Instituição, que se encontra disponível para consulta e pode ser solicitado junto da Direcção Técnica.

7. As admissões do pessoal são da responsabilidade da Direcção da Fundação Dr. Francisco Cruz.

8. Não poderão ser readmitidos ao serviço os funcionários cuja demissão haja decorrido por motivo disciplinar.

NORMA XXIII

Direcção Técnica

1. A ERPI é gerida por um Director Técnico, licenciado numa das áreas permitidas por lei para desempenhar funções de direcção na resposta social.
2. O Director Técnico é nomeado pela Direcção da Fundação Dr. Francisco Cruz.
3. A Direcção Técnica é responsável pelo bom funcionamento e eficiência dos serviços, pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das instruções superiores.
4. A Direcção Técnica coordena a ERPI dentro do espírito da Instituição, cabendo-lhe nomeadamente:
 - a) Gerir a resposta social, através do planeamento e desenvolvimento de actividades inerentes ao bom funcionamento do serviço;
 - b) Elaborar o Plano de Actividades e o Relatório Anual de Actividades;
 - c) Proceder à recepção/aceitação das inscrições;
 - d) Propor a admissão de clientes/utentes, de acordo com o processo de selecção;
 - e) Formalizar o Processo Individual do cliente e o Contrato de Prestação de Serviços;
 - f) Promover reuniões com os clientes, familiares ou representantes legais para que estes participem na elaboração do Plano de Desenvolvimento Pessoal do cliente/utente;
 - g) Acompanhar psicossocialmente os clientes/utentes e seus familiares;
 - h) Incentivar a relação entre cliente/utente, seus familiares e a Instituição;
 - i) Organizar e manter actualizados os processos individuais dos clientes/utentes;
 - j) Orientar todo o trabalho de acolhimento Na ERPI;
 - k) Zelar pela qualidade de vida dos clientes/utentes;
 - l) Gerir conflitos que possam surgir;
 - m) Manter registos informáticos diversos, referentes à dinâmica processual de clientes e colaboradores;



REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	AA.00.00	Página 24/34
	Data:	Elaborado: GQ

- n) Coordenar a realização de actividades, bem como a acção dos colaboradores, através da elaboração das escalas de serviços e mapas de férias, e outros documentos necessários à orientação dos colaboradores na prestação dos serviços;
- o) Planear e realizar reuniões mensais com os colaboradores e organizar os procedimentos referentes ao sistema de avaliação de desempenho, adoptado ou a adoptar pela Instituição;
- p) Participar na selecção do pessoal qualificado, semiqualficado e não qualificado, de acordo com as normas laborais e incentivar/promover o seu aperfeiçoamento técnico e profissional, em articulação com outros serviços;
- q) Promover uma boa articulação entre os colaboradores das diversas respostas sociais e todos os serviços da Instituição;
- r) Participar nas reuniões desenvolvidas a nível do concelho, com as Direcções Técnicas de outras IPPS, Autarquias e com o Centro Distrital de Segurança Social, desde que previamente autorizada ou mandatada pela Direcção;
- s) Informar a Direcção e serviços administrativos, mensalmente das alterações relativas aos recursos humanos e aos serviços prestados na ERPI.

CAPÍTULO VII

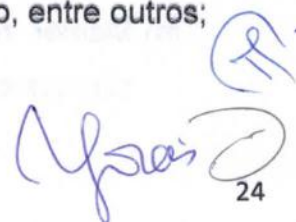
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV

Dos Utentes

1. Direitos dos utentes da ERPI:

- a) Ter conhecimento do Regulamento Interno da ERPI;
- b) Ter garantido o respeito pela sua identidade, liberdade, direitos de cidadania, dignidade e capacidade de decisão;
- c) Usufruir de um conjunto de serviços nomeadamente alojamento, alimentação, cuidados de higiene e conforto, cuidados de saúde e animação, entre outros;


24



REGULAMENTO INTERNO DE ERPI

AA.00.00

Página

25/34

Data:

Elaborado: GQ

- d) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
 - e) Beneficiar de tratamento igual ao de todos os outros clientes/utentes;
 - f) Participar nas actividades, festas, passeios e férias promovidas pela Instituição e outros parceiros, de acordo com as suas capacidades, motivações e o número de pessoas a envolver na actividade;
 - g) Gerir os seus valores;
 - h) Apresentar as suas reclamações e sugestões para a melhoria dos serviços;
 - i) Ser informado sobre as questões relacionadas com a sua vida na Instituição;
 - j) Receber visitas respeitando os horários estabelecidos;
 - k) Ausentar-se livremente da Instituição, respeitando os horários de funcionamento, devendo ser registadas essas deslocações no livro de ocorrências existente na resposta social. Sempre que a deslocação ao exterior seja prolongada e/ou envolva pernoitas no exterior do estabelecimento deve ser comunicada ao Director Técnico indicando a data e o horário previsto para a saída e para o regresso. Qualquer saída do utente/cliente, quando não tenha autonomia para tal, implica a assinatura deste, ou seu representante legal, do termo de responsabilidade. Sempre que haja saídas a medicação deve ser preparada antecipadamente e entregue ao próprio, ou ao seu representante legal.
2. Deveres do utente da ERPI:
- a) Respeitar as normas internas que regulam o funcionamento da ERPI e do PDI;
 - b) Tratar com respeito e urbanidade os colaboradores, clientes e dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar qualquer alteração na medicação, dieta ou outros cuidados;
 - d) Comunicar alterações no montante do rendimento recebido;
 - e) Informar antecipadamente sobre alterações pretendidas no serviço;
 - f) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
 - g) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido, efectuando o pagamento atempadamente;
 - h) Não fumar, nem guardar comida e bebidas alcoólicas nas instalações da ERPI;

Afonso 25



REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	AA.00.00	Página 26/34
	Data:	Elaborado: GQ

- i) Não exigir dos funcionários a prestação de funções que não sejam da sua competência;
- j) Não fazer ruídos com rádio, televisão ou outros que possam perturbar o descanso e tranquilidade dos demais utentes.

NORMA XXV

Da Entidade Gestora do Estabelecimento

1. São direitos da Entidade Gestora da resposta social de ERPI:

- a) Receber na data estipulada as mensalidades e participações acordadas;
- b) Fazer cumprir o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar o bom funcionamento da ERPI;
- c) Ter actualizada a informação dos dados referentes à situação socioeconómica e familiar dos clientes/utentes;
- d) Garantir a utilização correcta dos equipamentos por parte dos clientes/utentes e dos funcionários da ERPI;
- e) Proceder à interrupção de serviços, sempre que os clientes/utentes, de forma grave e/ou reiteradamente, violem as regras constantes no presente regulamento e de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o bom ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos.

2. Deveres da Entidade Gestora da resposta social de ERPI:

- a) Proceder à selecção/admissão dos clientes/utentes;
- b) Calcular e receber as respectivas mensalidades, e assegurar a existência de recursos humanos necessários, de acordo com as regras estabelecidas no presente regulamento e nas orientações normativas da Segurança Social;
- c) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços;
- d) Garantir o conforto necessário ao bem estar de cada cliente/utente;
- e) Privilegiar o contacto com as famílias dos clientes/utentes.





REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	AA.00.00	Página 27/34
	Data:	Elaborado: GQ

NORMA XXVI

Dos Trabalhadores do Estabelecimento (ERPI)

1. Direitos dos Trabalhadores do Estabelecimento (ERPI):

- a) Ser tratado com respeito e urbanidade no exercício das suas funções de modo a preservar a sua dignidade pessoal e profissional;
- b) Frequentar formação profissional;
- c) Participar, de acordo com a lei geral, nas reuniões de pessoal da ERPI, para discussão de temas relacionados com o serviço;
- d) Exercer livremente a sua actividade sindical de acordo com a legislação em vigor;
- e) Ser informado de todos os assuntos que lhe digam directamente respeito;
- f) Ser atendido nas duas solicitações e esclarecido pela Direcção do estabelecimento ou serviços competentes do mesmo.

2. Deveres dos Trabalhadores do Estabelecimento (ERPI):

- a) Contribuir para o seu bom funcionamento;
- b) Tratar com respeito e cordialidade todos os colaboradores da Fundação Dr. Francisco Cruz, nomeadamente colegas, superiores hierárquicos e também os clientes/utentes de todas as respostas sociais, bem como familiares e visitas;
- c) Cumprir com as obrigações e condutas éticas subjacentes à sua função, bem como guardar o dever de sigilo;
- d) Cumprir este regulamento e outras directrizes da Direcção Técnica e da Direcção da Fundação Dr. Francisco Cruz;
- e) Atender com diligência e respeito todo aquele que a si recorra para pedir esclarecimentos.



REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	AA.00.00	Página 28/34
	Data:	Elaborado: GQ

NORMA XXVII

Depósito e Guarda dos Bens

1. Sempre que exista disponibilidade para o efeito, ou inexistir outra solução, o cliente/utente pode guardar no cofre do estabelecimento os objectos pessoais de valor e chaves da habitação devidamente identificados e discriminados em lista duplicada, datada e assinada pelo próprio ou pelo seu representante legal e por quem recepcionou os objectos. Um exemplar do documento é guardado na Fundação Dr. Francisco Cruz (secretaria) sendo o outro entregue ao cliente/utente, seu representante legal ou familiares;

2. Os bens e valores que constituam espólio do cliente/utente, se não forem reclamados no prazo de um ano a contar da data do falecimento pelos herdeiros ou seus representantes legais, portadores de Escritura de Habilitação de Herdeiros, são comunicados ao Ministério Público para que este decida o destino dos mesmos. Não sendo retiradas neste prazo assiste à Fundação cobrar depósito.

3. A Fundação Dr. Francisco Cruz não se responsabiliza pelos objectos e valores que os clientes lhe entreguem à sua guarda, em caso de furto, bem como pelo extravio de bens pessoais transportáveis e de objectos de valor (dinheiro ouro, relógios etc.) à guarda dos clientes.

CAPÍTULO VII

CONTRATUALIZAÇÃO DO ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA XXVIII

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor entre o cliente, significativo ou representante, e a Fundação Dr. Francisco Cruz – ERPI, é celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços, sendo entregue um duplicado a cada uma das partes.

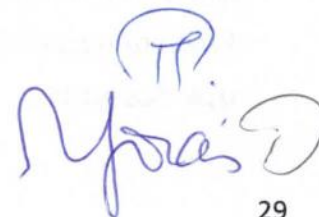
2. O contrato de prestação de serviços, pode ser denunciado livremente pelo cliente, significativo ou representante, mediante comunicação a efetuar por escrito, dirigida à Direção, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data em que pretende abandonar o estabelecimento.

NORMA XXIX

Interrupção Temporária da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

A interrupção do serviço pode ser feita quando o cliente se encontra hospitalizado ou em outras situações de ausência como férias.

- a) Em caso de hospitalização, superior a 15 dias seguidos, haverá lugar a uma redução de 10% no pagamento da mensalidade.
- b) Em caso de férias, este facto deverá ser comunicado, tendo assim o pagamento da mensalidade associada uma redução de 10%, quando este se ausenta num período superior a 15 dias seguidos. A saída dos clientes para casa de familiares ou amigos (fins de semana, férias ou outra situação) deverá ser sempre participada ao Director Técnico e registada no livro de ocorrências com indicação do dia e hora prováveis de regresso e do local onde se encontram.





REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	AA.00.00	Página 30/34
	Data:	Elaborado: GQ

NORMA XXX

Cessação da Prestação de Serviços

A cessação da prestação de serviços pode acontecer:

- a) Por morte do cliente: a realização do funeral ficará a cargo do familiar ou da pessoa responsável pela admissão do cliente.
- b) Por desistência: quando pretender a desistência, por inadaptação ou reintegração na família, o cliente deve informar a Fundação com 30 dias de antecedência apresentando um documento, assinado por si ou pelos significativos, a comunicar a desistência do serviço ou declaração do significativo responsável em como assume o encaminhamento do cliente. Se o cliente sair a seu pedido, da família ou responsável, só poderá revalidar mais uma vez a sua inscrição, mas ficará integrado na lista de espera a aguardar vez;
- c) A Fundação reserva-se ao direito de fazer cessar ou suspender o contrato de prestação do serviço sempre que se verifique o incumprimento das normas do regulamento interno ou do contrato em vigor e que seja posta em causa ou prejudique a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
- d) Inadequação dos serviços às necessidades do cliente ou inadaptação do cliente aos serviços;
- e) Insatisfação do cliente;
- f) Por parte da Fundação, por motivos inerentes à dinâmica da mesma;
- g) Mudança de residência ou de resposta social.

NORMA XXXI

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos, ao chefe de escritório ou funcionária administrativa (responsáveis pela gestão do livro de reclamações) sempre que desejado.

N. J. J.

REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	AA.00.00	Página 31/34
	Data:	Elaborado: GQ

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXII

Alterações ao Regulamento

Nos termos regulamentados na legislação em vigor, os responsáveis (órgãos directivos) da Fundação Dr. Francisco Cruz deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXIII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do serviço de ERPI de acordo com a legislação aplicada às IPSS e com o parecer da Direção Técnica.

NORMA XXXIV

Foro Competente

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca do Entroncamento.



REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	AA.00.00	Página 32/34
	Data:	Elaborado: GQ

NORMA XXXV

Exclusão de Responsabilidade

Não tendo esta organização um regime de porta fechada e se, por qualquer motivo, o cliente se deslocar para o exterior das instalações e lhe suceda qualquer imprevisto a organização declina qualquer responsabilidade.

NORMA XXXVI

Aprovação e Vigência

1. O regulamento interno, bem como alterações introduzidas, é assinado pelo Presidente da Direcção da Fundação Dr. Francisco Cruz, após aprovação do mesmo em reunião de Direcção.
2. Revoga-se expressamente no todo, o anterior regulamento interno da ERPI.
3. O novo regulamento, com as alterações introduzidas entra em vigor em 01/05/2017 sendo que os utentes e os recursos humanos afectos à Instituição/resposta social ficam vinculados às disposições nele contido.

O novo regulamento interno é aprovado em reunião de Direcção de 24,4,2017

P'a Direcção

Paula Maria Gorgulho Nunes de Queiroz
———
Jaime Paulo



REGULAMENTO INTERNO DE ERPI

AA.00.00

Página

33/34

Data:

Elaborado: GQ

Recebi um exemplar do Regulamento Interno da ERPI, cujo conteúdo me foi lido em voz alta e detalhadamente explicado pela Técnica Responsável.

Declaro aceitar as respectivas regras, as quais considero para todos os efeitos como normas do contrato de prestação de serviços da ERPI, que nesta data celebro com a Fundação Dr. Francisco Cruz, com vista a ser acolhido neste estabelecimento.

Tomei conhecimento que os dados pessoais serão alvo de informatização para efeitos de elaboração do processo de utente.

Praia do Ribatejo, de de 201

Nome do Utente/ Responsável

Assinatura

BI/ Cartão Cidadão N.º _____

Arquivo Identificação _____ de ____ / ____ / ____

TP.
Alf