CASA DO POVO CERDEIRA MOURA DA SERRA

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Elaborado em 2020

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito da Aplicação

A Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra – IPSS (CPCMS), localizada na Rua Principal da freguesia de Cerdeira, concelho de Arganil, registada na Direção Geral da Segurança Social, no livro nº 5, folha 191 e verso, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com personalidade jurídica no foro civil com várias respostas sociais entre as quais a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), com um regulamento interno com as seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

1- A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (adiante designado por ERPI) é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
b) Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
c) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
d) 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;
e) 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;
f) Protocolo de Cooperação em vigor;
g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC (Comissão de Acompanhamento e Avaliação dos Protocolos e Acordos de Cooperação);
h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Conceito

1-A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, da Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra, constitui uma resposta desenvolvida em alojamento coletivo de utilização temporária ou permanente a idosos com mais de 65 anos em situação de maior risco de perda de independência e/ou autonomia que não podem permanecer na sua residência.

2- Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada.

3- Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidades de descanso do cuidador.

NORMA IV

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento resposta social, enquanto prestadora de serviços;
c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível das atividades sociais e culturais e da gestão da resposta social.

NORMA V

Objetivos de ERPI

Os objetivos do ERPI são:

a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
c) Contribuir os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes objetos de contratualização;
d) Garantir um atendimento individualizado e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
e) 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;
f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
g) Promover estratégias de desenvolvimento de autonomia para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
h) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
i) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
l) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
m) Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

Norma VI

Serviços prestados e Atividades Desenvolvidas

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

a) Alojamento;
b) Alimentação;
c) Cuidados de Higiene Pessoal e Imagem;
d) Tratamento de Roupas;
e) Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativa e Ocupacional;
f) Acompanhamento Técnico de Serviço Social;
g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
h) Cuidados de Enfermagem, Preparação de Medicação quando prescritos, bem como o acesso a cuidados de saúde;
i) Acompanhamento Médico;
j) Acompanhamento a consultas/ transporte;
k) Higienização dos Espaços;
l) Apoio Religioso;

2- A ERPI deve permitir:

a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
b) A participação dos familiares ou representante legal no apoio ao residente, sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente.

3- A estrutura residencial pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente, cuidados de imagem e transporte, sempre que o residente o solicite ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE INSCRIÇÕES E ADMISSÕES

NORMA VII

Inscrições

1- A adesão aos serviços de ERPI, obriga à realização de inscrição junto do Técnico Responsável em impresso próprio (ficha de inscrição), não ficando o cliente obrigado ao pagamento de qualquer quantia.

2 -A Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra não fica obrigado a qualquer reserva de vaga, mas respeitará as pré-inscrições pelos critérios de prioridade.

NORMA VIII

Condições de Admissão

1- São admitidas em ERPI, pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço;
2- A estrutura residencial pode também destinar-se a pessoas adultas com idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.
3- Não apresentar perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física dos colaboradores, nem sofrer de outras patologias que possam perturbar o normal funcionamento do serviço.
4- A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços;
5- A estrutura residencial destina-se ainda a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
6- A admissão é precedida de uma entrevista ao cliente/ beneficiário e/ou pessoa próxima, a realizar pelo Técnico Responsável do Serviço;
7- Ter residência nas freguesias de Cerdeira e Moura da Serra, ou freguesias limítrofes.

NORMA IX

Critérios de Admissão

1- A admissão de todos os interessados, far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:
a) Clientes provenientes de agregados social e economicamente desfavorecidos (Sim =24 / Não=12);
- considera-se indivíduos economicamente desfavorecidos, todos aqueles que auferem o valor abaixo do IAS (Indexante dos Apoio Sociais – valor de referência 2020 =438,81€).

b) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos (Sim=10 / Não=5);
c) Grau de Dependência (Autónomo=20 / Parcialmente Dependente=15 / Dependente=10 /Grande Dependente=5);
d) Clientes apoiados nas respostas sociais da Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra (Sim=10 / Não=5);
e) Residente ou ter origem na freguesia da Cerdeira (Sim=8 / Não=4);
f) Risco de isolamento social (Sim=10 / Não=5);
g) Manifestem vontade de ser admitidos salvo declaração médica de incapacidade de tomada de decisão (Sim=10 / Não=5);
h) Sócio há mais de 1 ano (Sim=8 / Não=4);
i) Data da pré-inscrição (Critério de Desempate).

2 -São considerados prioritários os candidatos que obtiverem a pontuação mais elevada. Em caso de empate entre candidatos tem prioridade a candidatura com a data de inscrição mais antiga.

NORMA X

Admissões

1- As admissões são decididas pela Direção após parecer do Técnico responsável, podendo ocorrer ao longo de todo o ano desde que existam vagas, mas respeitará as pré-inscrições pelos critérios de prioridade.

NORMA XI

Processo de Admissão

1- A admissão é formalizada mediante o preenchimento da "Ficha de Admissão" onde constam os dados de identificação do cliente, acompanhada da apresentação dos seguintes documentos:
a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
b) Cartão de utente do SNS ou outro sistema que confira direito a assistência médica e identificação do médico assistente, aplicável quando apresentação do Bilhete de Identidade;
c) Cópia do Número de Identificação da Segurança Social, aplicável quando apresentação do Bilhete de Identidade;
d) Cópia do Modelo de IRS e nota de liquidação ou comprovativos de rendimentos da Segurança Social da pessoa/pessoas beneficiárias e dos outros membros do agregado familiar;
e) Recibos de vencimentos;
f) No caso de doença, ou desemprego será solicitado o documento comprovativo da situação em causa, bem como dos respetivos montantes auferidos;
g) Recibo de Renda de casa ou encargo com aquisição de habitação;
h) Documento comprovativo de benefício de Rendimento Social de Inserção ou outro subsídio do Estado;
i) Sempre que existam doenças crónicas deverá ser apresentada declaração médica e documento atestando as despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado justificada através de declaração médica recente.

2- Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
3- 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.
4- A admissão é decidida pela Direção após recolha de todos os documentos, e com base no parecer da Responsável pela Instituição.
5- No momento da admissão será facultado à pessoa, ou ao seu representante legal, um exemplar do presente Regulamento.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

1- O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, que se inicia com a aceitação da ficha de inscrição e todos os documentos respeitantes ao cliente, designadamente os seguintes:
a) Ficha de inscrição e avaliação inicial de requisitos;

b) Data de admissão;
c) Identificação e contato do familiar ou representante legal;
d) Identificação e contato do médico assistente;
e) Dados de identificação e de caracterização social do cliente;
f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
g) Programação Individual de Cuidados (PIC), onde constem as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
h) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
i) Programa e Relatório de Acolhimento do cliente;
j) Ficha de avaliação diagnóstica;
k) Identificação do responsável pelo acesso às chaves dos utentes e regras de utilização, quando aplicáveis;
l) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
m) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
n) Ficha de avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do cliente;
o) Plano individual e respetivas avaliações;
p) Registo de prestação dos serviços;
q) Registo de acompanhamento individual;

2- O processo individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3- Cada processo é permanentemente atualizado com uma periodicidade de 3 meses.
4- O cliente e/ ou familiares ou representante legal poderá ter conhecimento da informação constante no processo individual, sempre que necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações.

CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1- A ERPI funciona, ininterruptamente, todos os dias do ano.
2- O horário de visitas está afixado em lugar visível (excecionalmente são possibilitados horários alternativos, em função da disponibilidade das famílias e/ou instituição).
3- Os serviços administrativos / receção funcionam nos dias úteis das 09h00 – 13h00 e 14h30-18h00.

NORMA XIV

Instalações e Equipamentos

A ERPI está sediada na Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra, Rua Principal, 3305-050 Cerdeira. As instalações/ equipamentos são compostas por:
a) Receção (afeta a outras respostas sociais)
b) Área de Direção, Serviços Técnicos (afeta a outras respostas sociais);

c) Cozinha (afeta a outras respostas sociais)
d) 14 Quartos com instalações sanitárias privadas;
e) Sala de convívio / atividades (afeta a outas respostas sociais);
f) 2 Refeitórios, sendo 1 refeitório afeto a outras respostas sociais;
g) Gabinete Médico e de Enfermagem;
h) Instalações sanitária para banho assistido;
i) Lavandaria (afeta a outras respostas sociais)
j) 1 Carrinha
k) Sala pessoal / arrumos
l) Instalações sanitárias comuns;
m) Instalações sanitárias p/ pessoal
n) Espaços comuns a outras respostas sociais – cozinha, refeitório, dispensa, economato, lavandaria, sala de convívio, biblioteca e secretaria).

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

NORMA XV

Contrato de Prestação de Serviços

1- Entre o cliente ou o seu representante legal e a entidade gestora da instituição / serviço, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, que durará por tempo indeterminado, enquanto não for objeto de renúncia ou rescisão.
2- A desistência terá que ser comunicada por escrito, com a antecedência mínima de 30 dias, sem o que não haverá lugar a qualquer restituição de pagamentos efetuados.
3- Verificando-se justa causa, qualquer dos outorgantes pode rescindir a qualquer momento o presente contrato.
4- Acordam as partes que constitui justa causa o incumprimento culposo dos deveres reciprocamente assumidos no presente contrato.
5- Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

NORMA XVI

Cálculo da Mensalidade e Comparticipações

1-O cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

RC= RA/12 - D

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do cliente
RA= Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2- Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do cliente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;

d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3- Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;

b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica

4- O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90% com o grau de dependência do utente, de acordo com a aplicação da escala de Barthel, designadamente:

Escala de Barthel	
Dependência Total e Dependência Severa	90%
Dependência Moderada	85%
Dependência Leve	80%
Totalmente Independente	75%

(A tabela encontra-se afixada no placar informativo da ERPI)
Percentagem a aplicar

5- À despesa referida em b) do número 3 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;

6- Quanto á prova dos rendimentos do cliente:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;

b) 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 cliente;

7- A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

8- Em caso de alteração à tabela em vigor da mesma deverá ser dado conhecimento aos clientes com 15 dias de antecedência.

9- À comparticipação apurada nos termos deste regulamento, 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.

10- A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do clientes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

11- Quando não são apresentadas provas de rendimentos ou documentos solicitados para determinação da comparticipação dos descendentes, de forma a ser possível a negociação dessa mesma comparticipação, poderá ser aplicada um valor suplementar entre os 350€ a 600€.

12- As comparticipações são atualizadas no início de cada ano civil, pelo que, para efeitos de cálculo, serão exigidos até 31 de janeiro de cada ano, os documentos atrás referidos ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*.

13- A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social;

a) Aos clientes não abrangidos pelos acordos de cooperação será aplicado a mensalidade referenciada ao valor do custo médio real de utente para a resposta social em causa.

14- Situações excecionais serão analisadas e decididas pela Direção.

NORMA XVII

Revisão da Comparticipação

1- Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos e não interpolados.

2- As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, em função da inflação anual, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita.

3- Situações excecionais serão analisadas e decididas pela Direção.

NORMA XVIII

Pagamento da Mensalidade

1- O pagamento da comparticipação é efetuado na Secretaria das 9h às13h e 14h30 às 18h até ao dia 10 (dez) do mês em curso, através:

a) Transferência Bancária;

b) Cheque visado;

c) Numerário.

2 – O pagamento de outras atividades/ serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado na mensalidade imediatamente posterior ao serviço.

3 - O atraso de 2 (dois) meses no pagamento das comparticipações familiares, cuja justificação não seja apresentada à Direção ou nessa sede não tenha sido aceite, acarretará o pagamento de uma multa pecuniária no valor de 1/30 da mensalidade por cada dia em atraso contando a partir do dia 10 (dez) do mês a que a mensalidade diga respeito. A instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV – ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS

NORMA XIX

Descrição de Algumas Atividades e Serviços Prestados

1- Para a prossecução dos seus objetivos a ERPI proporciona um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos seus clientes.

2- Os cuidados e serviços prestados pelo ERPI são disponibilizados todos os dias, garantindo sempre o melhor apoio e acompanhamento aos seus clientes.

3- A ERPI reúne condições para assegurar a prestação dos seguintes serviços:

a) Alojamento;

b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas

c) Cuidados de higiene pessoal e imagem;

d) Tratamento da roupa;

e) Cuidados Médicos e de Enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;

f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;

g) Acompanhamento Técnico de Serviço Social;

h) Administração de fármacos, quando prescritos;

i) Higiene dos espaços;

j) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;

k) Apoio Religioso;

l) Acompanhamento Técnico de Serviço Social

m) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;

n) Acompanhamento a consultas/ transporte.

4- Para garantir a prossecução dos serviços prestados ao cliente compete à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – CPCMS:

a) Respeitar a individualidade e privacidade do(a) cliente

b) Harmonizar os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada cliente com as regras indispensáveis da vida em comum;

c) Preservar a ligação dos(as) clientes/utentes com os familiares e amigos como desenvolvimento de uma vida afetiva estimulante;

d) Estimular a participação dos clientes na vida do estabelecimento como pessoas portadoras de um projeto e capazes de ter iniciativa e responsabilidades;

e) Incentivar o convívio entre os clientes, e destes com os seus familiares e amigos;

f) Realizar atividades individuais ou de grupo, em consonância com os interesses manifestados pelos(as) clientes, possibilitando-lhes uma vida ativa e útil, na medida das suas capacidades;

g) Prestar os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e da independência do cliente.

NORMA XX

Alojamento

1- O alojamento é feito em quartos individuais ou duplos, consoante as vagas existentes, havendo a possibilidade (em caso de necessidade e sempre que exista disponibilidade de espaço) de instalar o cliente noutro quarto mais apropriada às suas necessidades. Os casais terão quarto próprio, salvo exceções.
2- Sempre que se julgar necessário a Direção ou o Técnico Responsável, poderá transferir um cliente para um outro quarto diferente daquele que esteja a ocupar, nomeadamente, em situações de agravamento do seu estado de saúde que leve a uma maior dependência física ou psíquica do cliente, ou por incompatibilidade com outros clientes, ou tratando-se de casais, no falecimento de um dos conjugues.
3- Os clientes usufruirão igualmente de um espaço comum aos colegas de quarto.

NORMA XXI

Alimentação

1- O Serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias: Pequeno-almoço (8h00); suplemento da manhã (10h), o almoço (12h00 às 13h00); lanche às 15h30; jantar (19h30 às 20h00m) e ceia/suplemento (22h00 às 22h30m).
2- As refeições referidas no ponto anterior são disponibilizadas ao cliente de acordo com as suas necessidades e conforme for previamente acordado.
3- Haverá dois tipos de ementas: geral (peixe ou carne) e dieta.

- As ementas são elaboradas e afixadas semanalmente em local visível e publicadas online;
- Todas as refeições são servidas na sala de refeições, podendo eventualmente ser servidas no quarto, desde que haja motivos atendíveis que o justifiquem.

4- A alimentação é ajustada à necessidade de dieta, desde que seja prescrita por um profissional de saúde, médico ou nutricionista.
5- O serviço de refeições na resposta social de ERPI é da responsabilidade da(s) cozinheira(s) e ajudante de cozinha, a administração das mesmas é da responsabilidade das colaboradoras que estão ao serviço.
6- Promoção da Segurança Alimentar através da manutenção do serviço de HACCP.
7- Sempre que se justifique o acompanhamento e apoio na alimentação do utente, este será efetuado por uma colaboradora da CPCMS.

NORMA XXII

Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal e Imagem

Os cuidados de higiene e imagem para cada utente estão definidos de acordo com a avaliação das suas necessidades e expectativas. Este serviço abrange:
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 clientes devem zelar pela sua imagem pessoal, usando, sempre que estejam em áreas comuns, indumentária adequada, limpa e cuidada;
3- Todos os clientes são obrigados a tomar banho, obedecendo a uma escala estabelecida.
4- Os produtos de higiene e conforto desde que sejam de uso geral são fornecidos pela Instituição. Se o cliente tiver necessidade e / ou preferência por outros produtos, os custos dos mesmos são da responsabilidade do mesmo.
5- Todos os utensílios utilizados na higiene (pentes, escovas de cabelo, escovas de dentes, entre outros) são exclusivos e únicos para cada cliente.
6 - A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição.

NORMA XXIII

Tratamento de Roupa

1- Um dos serviços da ERPI é o tratamento da roupa que se realiza na lavandaria da Instituição.
2- O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição.
3- A Instituição assegura todo o processo de tratamento de roupas: recolha, verificação e seleção, lavagem, secagem, reparação, engomagem e distribuição.
4- A roupa dos clientes deve ser previamente marcada pelos clientes ou seus familiares a fim de evitar perdas e/ou extravio.
5- A lavagem e tratamento de roupa pessoal que exija técnicas especiais e limpeza que a lavandaria da Instituição não possa assegurar terão de ser suportadas pelo cliente.
6- A roupa deve ser previamente marcada, sendo da responsabilidade do cliente.
7- A roupa adquirida posteriormente à admissão deverá vir marcada e ser entregue à Técnica Responsável. A CPCMS não se responsabiliza pelo extravio de qualquer peça devido à falta de marcação.
8- O espólio que trouxer no ato de admissão ficará registado em impresso próprio, pelo que não é permitido aos clientes dispor deles para efeitos de dádiva ou troca sem o devido consentimento.

NORMA XXIV

Cuidados Médicos e de Enfermagem

1- Os cuidados de saúde serão assegurados pelo enfermeiro e médico da Instituição dentro da sua competência e recursos.
2- Aos clientes 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 dos clientes.
3- Os clientes desta resposta são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradoras da ERPI.
4- Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (SUB Arganil – Centro de Saúde de Arganil), na impossibilidade de a família acompanhar os clientes a estes serviços, os funcionários da resposta social realizarão o acompanhamento.

NORMA XXV

Administração de Fármacos

1- A Instituição procura promover a educação para a saúde e a prevenção da doença e assegurar, de forma adequada, os cuidados médicos, de enfermagem e a assistência medicamentosa, assegurando assim:
a) a administração de medicamentos mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração de responsabilidade do cliente ou familiar.
2- A introdução, alteração ou cessação de medicação só deve ocorrer mediante indicação médica e, se originária do exterior, deve ser comunicada à equipa médica da CPCMS, antes da sua execução, que se pronuncia sobre a respetiva concretização. Em caso de dúvida ou necessidade de esclarecimento, a equipa médica da Instituição entra em contacto com o médico prescritor da medicação em causa.
3- Os funcionários desta resposta social asseguram a administração de fármacos a todos os clientes.
4- A compra dos fármacos é da responsabilidade dos clientes ou dos familiares dos mesmos.
3- A família tem um papel muito importante nesta área, uma vez que, conhece o trajeto e evolução da situação clínica do cliente, tendo o dever de alertar para qualquer alteração efetuada pelo médico.

NORMA XXVI

Higienização dos Espaços

1- A limpeza das instalações será efetuada, diariamente, pelo pessoal do estabelecimento.
2- Os clientes não podem permanecer nos quartos ou noutras dependências aquando da limpeza dos mesmos, à exceção de caso de doença.
3- Os clientes devem colaborar na limpeza e na manutenção dos quartos / espaços comuns que lhe foi atribuído, mantendo arrumados todos os seus pertences dentro dos armários.

NORMA XXVII

Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativa e Ocupacional

1- A Instituição, mediante a orientação de pessoal técnico qualificado, providenciará para que os clientes possam beneficiar de atividades ocupacionais, culturais, sociais, lúdico-recreativas, desportivas, religiosas, quotidianas e de desenvolvimento pessoal.
2- A CPCMS visa contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.
2- A Animadora estrutura e planifica um conjunto de atividades para os Idosos, tendo em atenção ás diferentes capacidades de cada cliente:
a) a promoção da sua autonomia e qualidade de vida;
b) o respeito pela sua individualidade, capacidades, potencialidades, hábitos, interesses e expectativas;
c) a promoção da comunicação, convivência e ocupação do tempo livre.
3- O Plano de Atividades é elaborado anualmente, de acordo com os recursos da Instituição estando afixado, em locais visíveis para conhecimento dos clientes e familiares.

4- O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo são da responsabilidade da Instituição, estando a organização das atividades a cargo do Animador da CPCMS, na qual os clientes da resposta social de ERPI estão incluídos.
5- Os passeios promovidos pela CPCMS, no âmbito da resposta social, são gratuitos, exceto quando os mesmos sejam fora do concelho de Arganil e que impliquem o pagamento de uma entrada, podendo então haver lugar a uma comparticipação por parte dos clientes que serão avisados previamente.
6- A autorização dos familiares ou responsáveis do(a) clientes é sempre necessária, quando estes não tenham capacidade para o fazer.
7- Durante os passeios, os idosos são sempre acompanhados pelas colaboradoras desta Instituição.
8- No âmbito destas atividades poderão ser tiradas fotos/vídeos dos clientes a publicar na página de Facebook da Instituição, caso o utente se oponha à publicação de fotos/vídeos onde apareça, deverá faze-lo por escrito na altura da inscrição.
9- Durante o ano a CPCMS organiza várias atividades para os seus clientes inscritos em ERPI, o cliente pode participar sempre que este manifeste vontade, salvo declaração médica de incapacidade de tomada de decisão.
10- Os clientes serão sempre contatados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição que promove.

NORMA XXVIII

Apoio Religioso

1- A CPCMS promove o respeito pelas diferenças religiosas dos clientes, no entanto, pelo facto dos nossos clientes serem maioritariamente católicos, quinzenalmente é celebrada Missa na Instituição.

NORMA XXIX

Acompanhamento Técnico de Serviço Social

1- A Instituição disponibiliza apoio social nas seguintes áreas:
a) Acompanhamento Social, de modo a apoiar todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;
b) Apoio informativo e formativo, de modo a informar, orientar e formar o cliente e familiares, no sentido de compreender e de se adaptar à nova situação e consequentes alterações.
2- As informações psicossociais são confidenciais, encontrando-se arquivadas em local apropriado, só acessível aos técnicos responsáveis.
3- O apoio psicossocial é efetuado em espaço próprio, respeitando a condição de confidencialidade.

NORMA XXX

Apoio no desempenho das atividades de vida diária

1- Promover a autonomia, os clientes são motivados e apoiados no desempenho das diversas atividades de vida diária, segundo o programa definido no Plano individual de cuidados, no entanto os funcionários da ERPI deverão

auxiliar os clientes com pouca autonomia a concretizar atividades rotineiras como alimentação, vestir e despir, banho e higiene pessoal.

NORMA XXXI

Acompanhamento a consultas/ transporte

1- Acompanhamento a consultas e tratamentos está sujeito a marcação prévia junto da equipa técnica tendo um custo adicional.

NORMA XXXII

Outros Serviços

4- A CPCMS pode prestar outro tipo de serviços que não se encontram incluídos na mensalidade, tendo de ser **pagos extra mensalidade**, nomeadamente:

a) Fornecimento de fraldas e/ou pensos;
b) Medicamentos e suplementos vitamínicos;
c) Materiais de enfermagem específicos (algaliações, sondas, soros e acessórios, seringas e agulhas, material de pensos, etc.);
d) Exames complementares de diagnóstico;
e) Consultas médicas de urgência;
f) Aluguer de aparelhos hospitalares;
g) Oxigénio;
h) Transporte para deslocação ao exterior;
i) Transporte a consultas externas de rotina, fisioterapia, realização de exames;
j) Transporte em ambulância e/ou táxi;
k) Tratamentos de beleza e estética;
l) Taxas moderadoras ou outros serviços no sistema nacional de saúde público ou privado;
m) Outros despesas extra, de carácter pessoal, desde que solicitados pelo cliente.

NORMA XXXIII

Depósito e Guarda de Bens do Cliente

1- O presente Regulamento tem por objeto a salvaguarda dos direitos dos residentes na Instituição Particular de Solidariedade Social Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra, através, designadamente:

a) Da harmonização de procedimentos em matéria de suprimento da vontade dos clientes;
b) Da criação de um modelo uniforme de gestão dos bens dos clientes.

2- A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda.
3- Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

NORMA XXXIV

Gestão de Bens do Clientes

1- Os bens do utente poderão ser geridos pelo responsável legal nomeado judicialmente nas situações em que o mesmo não tenha capacidade de decisão consciente;
2- A ERPI não se responsabiliza pela perda ou desaparecimento de dinheiro ou objetos de valor do utente salvo se os mesmos tiverem sido entregues à Direção do estabelecimento, mediante recibo, ficando, neste caso, depositados em nome do utente.
3- Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Administrativa da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documentos próprios constante do processo individual.

CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS

NORMA XXXV

Recursos

Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social de serviço de apoio domiciliário dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável e definido no Protocolo de Cooperação.

1- O quadro de pessoal da CPCMS encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2- Pessoal afeto à resposta social de SAD:

a) Diretor Técnico / Assistente Social;
b) Enfermeiro;
c) Animador Social;
d) Nutricionista;
e) Administrativa / Rececionista;
f) Ajudantes de ação direta;
g) Auxiliares de serviços gerais;
h) Cozinheiras;
i) Ajudante de Cozinha.

NORMA XXXVI

Diretor Técnico / Assistente Social

11- A direção técnica é assegurada por um Técnico com formação superior, nas áreas das ciências sociais, a quem compete dirigir a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento.
2- A Diretor Técnico / Assistente Social é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pelo Animador.

NORMA XXXVII

Enfermeiro

1- É um profissional com reconhecidas competências científicas, técnicas e humanas que atua para substituir a competência funcional de uma pessoa que esteja totalmente incapacitada, ajuda a completar a competência funcional, orienta e supervisiona a mudança de estilos de vida saudáveis através de ações de formação e promoção de saúde.
2- O enfermeiro atua na assistência domiciliária e nas práticas de cuidados primários. Cabe a ele diagnosticar as necessidades do cliente, de forma a articular e encaminhar, visando restabelecer a sua saúde.

NORMA XXXVIII

Animador

1-Organiza, coordena e ou desenvolve atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes no âmbito dos objetivos da Instituição; colabora com o Diretor Técnico / Assistente Social na elaboração do Plano Anual de Atividades de Animação.
2- 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.

NORMA XXXIX

Nutricionista

1- Procede ao planeamento das ementas, aplicando os conhecimentos de nutrição e dietética, quer em situação de bem-estar, quer na doença.
2- Otimizar a relação custo/qualidade das refeições.
3- Analisa as condições técnico-funcionais e higiossanitárias das instalações e do pessoal.
4- Cria os códigos de boas práticas e aplicação de metodologias de segurança alimentar baseadas nos princípios do HACCP.
5- Estabelece as normas e as rotinas de trabalho que privilegiem a segurança alimentar nas diferentes fases de aquisição, armazenamento, preparação, confeção, distribuição das refeições e promove a formação contínua dos manipuladores de alimentos e produtos de limpeza.

NORMA XL

Administrativa / Rececionista

1- Responsável pelas operações de caixa; receção e envio da correspondência.
2- Organização das encomendas.
3- Prestar informações aos clientes e ao público em geral.
4- Elaboração de ofícios e de circulares de serviço e arquivo de documentos.

5- Receber, fazer e encaminhar chamadas.
6- Fazer a gestão de clientes e fornecedores de uma organização;
7- Prestar apoio administrativo em todos os departamentos da instituição.

NORMA XLI

Ajudantes de Ação Direta

1- Trabalha diretamente com idosos, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas:

a) Procede ao acompanhamento dos clientes na ERPI, guiando-os, auxiliando-os e estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;
b) Assegura a alimentação regular dos clientes;
c) Recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
d) Presta cuidados de higiene e conforto aos clientes 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 as instruções recebidas;
e) Repõe o papel higiénico e toalhetes da casa de banho, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
f) Requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto;
g) Reporta à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
h) Conduz, se habilitado, as viaturas da Instituição.

NORMA XLII

Auxiliares de Serviços Gerais

1- Procede à limpeza, manutenção e arrumação das instalações e equipamentos.
2- Assegura o transporte de alimentos e outros artigos.
3- Serve as refeições nos refeitórios.
4- 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 integra.

NORMA XLIII

Cozinheira

1- Confeciona os alimentos destinados às refeições.
2- Contribui para a elaboração das ementas.
3- Recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação.
4- Procede à execução das operações culinárias.

5- Assegura o empratamento, guarnece-os e confeciona os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro.
6- Executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios.
7- Colabora no serviço de refeitório e responsável pelo economato, requerendo os materiais/bens alimentares necessários ao bom funcionamento da cozinha.

NORMA XLIV

Ajudante de Cozinha

1-Trabalha sob as ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas.
2- Prepara guarnições para os pratos.
3- Executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção.
4- Colabora no serviço de refeitório e substitui a cozinheira nas suas ausências.

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

NORMA XLIV

Direitos da Instituição

1- Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
2- À coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.
3- Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão.
4- A informação e atualização de dados relevantes à situação socioeconómica e familiar dos clientes.
5- Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço, nomeadamente no que ao pagamento das mensalidades diz respeito.
6- Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição dos seus órgãos sociais e dos seus colaboradores.
7- O tratamento dos seus colaboradores com respeito e urbanidade.
8- A utilização correta das instalações e a preservação dos equipamentos.

NORMA XLVI

Deveres da Instituição

1- Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos.

2- Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância.
3-Garantir que a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do cliente.
4- Proporcionar acompanhamento adequado a cada cliente.
5- Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas.
6- Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.
7- Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.
8- Incentivar a participação dos familiares ou pessoa responsável, sempre que possível, no apoio ao cliente, desde que contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo.
9- Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno.
10- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes.
11- Promover um envelhecimento ativo.
12- Contribuir para o bom relacionamento com todos os colaboradores.
13- Criar um ambiente confortável e humanizado, respeitando, os usos e costumes do cliente.
14- Manter os processos do pessoal e clientes atualizados.
15- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA XLVII

Direitos dos Clientes/Representante Legal/ Familiares

1-O respeito pela sua identidade pessoal, reserva da sua intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.
2- Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
3-Garantir a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado.
4-Ter conhecimento, bem como os seus familiares, do Regulamento Interno da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e das Normas de Funcionamento dos Serviços.
5- Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada.
6- Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo.
7- Adquirir a satisfação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia.
8- Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades.
9- Ter acesso á ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.
10- Ser tratado com justiça, independentemente da idade, sexo, raça, etnia, deficiências, condições económicas ou outros fatores.

11- À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
12- A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços.
13- Apresentarem as suas reclamações, de forma correta e fundamentada, contra qualquer falta ou deficiência dos serviços.
14- Apresentar à Direção sugestões que visem a melhoria do serviço.

NORMA XLVIII

Deveres dos Clientes/Representante Legal/ Familiares

1-Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo prestação de serviços para além do plano estabelecido.
2- Tratar com cordialidade, respeito e dignidade na relação com os colaboradores de ERPI e os dirigentes da instituição.
3-Colaborar com os serviços para que gozem das melhores condições de saúde e segurança.
4- Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que seja alterado do seu plano terapêutico.
5- Respeitar as normas do presente Regulamento, assim como as decisões tomadas pela Direção sobre o funcionamento e alterações da resposta social de ERPI.
6- Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.
6- Pagar, mensalmente e atempadamente, até ao dia 10 do mês o valor da comparticipação acordada.
7- Respeitar as normas de funcionamento e as determinações dos serviços.
9- No caso de desistência, informar o serviço em que se encontram inscritos de que prescindem dos mesmos:
a) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA XLIX

Direitos dos Colaboradores

1- Os colaboradores têm o direito de ser respeitados pelos clientes, suas famílias e/ou representantes e, assim como pela direção, usufruindo dos direitos consignados na lei.
2- Usufruir de formação e informação adequadas ao desempenho das funções que lhe são atribuídas.
3- Participar e contribuir para a melhoria contínua da prestação dos serviços.
4- A ter direito ao cumprimento das condições regulamentares e legais relacionadas com o Código do Trabalho, referidas na legislação portuguesa.
5- Serem observados, sob o ponto de vista médico, pelo menos uma vez por ano, por iniciativa e responsabilidade da entidade empregadora, de forma a assegurar as boas condições sanitárias do prestador de serviços.
6- Todos os colaboradores têm o direito a terem, o seu vencimento, férias, faltas e licenças, estão asseguradas pela instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.
7- A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.

NORMA L

Deveres dos Colaboradores

1-Todos os colaboradores da Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra, pelo seu vínculo à Instituição, estão sujeitos ao cumprimento absoluto dos seguintes deveres:

a) **O dever de isenção**, consiste em não retirar benefícios diretos ou indiretos, pecuniárias ou outras, das funções que exerce, atuando com autonomia em relação aos interesses e pressões particulares de qualquer índole, na perspetiva do respeito pela igualdade dos cidadãos, clientes de qualquer uma das respostas sociais, e/ou seus familiares;
b) **O dever de zelo**, consiste em conhecer as normas legais regulamentares e as instruções dos seus superiores hierárquicos, bem como possuir e aperfeiçoar os seus conhecimentos técnicos e métodos de trabalho de modo a exercer as suas funções com eficiência e devida correção;
c) **O dever de obediência**, consiste em acatar e cumprir as ordens dos seus legítimos superiores hierárquicos, dadas em objeto de serviço e com a forma legal;
d) **O dever de lealdade**, consiste em desempenhar as suas funções em subordinação aos objetivos do serviço e na perspetiva da prossecução do interesse da CPCMS;
e) **O dever de sigilo**, consiste em guardar segredo profissional relativamente aos factos de que tenha conhecimento em virtude do exercício das suas funções e que não se destinem a ser do domínio público;
f) **O dever de correção**, consiste em tratar com respeito quer os clientes dos serviços, quer os próprios colegas quer ainda os superiores hierárquicos;
g) **O dever de assiduidade e pontualidade**, consiste em comparecer regular e continuamente ao serviço, dentro do horário previamente estabelecido;

2- Assegurar o cumprimento do Plano de Intervenção e Plano de Cuidados definidos para aquele utente, assim como o seu registo.
3- Assegurar o cumprimento do Regulamento Interno.
4- Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor, designadamente os constantes do Código de Trabalho e o Contrato Coletivo de Trabalho para as Instituições Particulares de Solidariedade Social.

NORMA LI

Livro de Reclamações

1- Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Receção / Serviços Administrativos, pelo utente e/ou familiar, havendo a possibilidade de ser acionado o Livro de Reclamações eletrónico de acordo com o Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho.

CAPÍTULO VII - DISCIPLINA

NORMA LII

Disciplina/ Incumprimentos

1-Aos clientes que não cumpram as disposições deste regulamento, pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou provoquem danos a outros clientes, serão aplicadas as seguintes punições:

a) **Advertência Verbal** - a todo o cliente que comete faltas consideradas leves, tais como quebras de disciplina ou atitudes menos corretas para com os outros clientes / colaboradores;

b) **Comunicação à Família/ Representante Legal** - sempre que se verifique reincidência nos atos praticados e referidos a alínea anterior, ou sempre que se verifiquem faltas de respeito incumprimentos de ordens ou se ponha em causa o bom-nome e prestígio da instituição, ou se apresente embriagado;

c) **Advertência Escrita ou Expulsão Temporária** - todo o cliente que seja reincidente nos atos praticados e referidos nas alíneas anteriores. Neste caso o número de dias correspondentes à expulsão temporária é determinado pela Direção, após cuidada avaliação do caso e tendo em conta a gravidade da infração, segundo parecer da Técnica Responsável.;

d) **Instauração de Processo Disciplinar ou Expulsão Definitiva** - todo o cliente que cometa quaisquer atos que, pela sua gravidade, a Direção, considere passíveis de expulsão ou a quem já tenha sido aplicada a expulsão temporária.

1.1- As penalidades mencionadas na alínea a) e b) podem ser aplicadas pelo responsável técnico do respetivo serviço.

1.2- A penalidade mencionada na alínea c) é da responsabilidade da Direção após parecer do responsável do serviço. A aplicação da penalidade referida na alínea d) é da exclusiva competência da Direção, após conclusão do processo levantado ao cliente e confirmada a sua responsabilidade nos atos.

2- Considera-se que o não pagamento da Comparticipação familiar fixada no Contrato é, por si só, motivo suficiente para que haja lugar a rescisão do contrato de prestação de serviços, a qual deverá ser comunicada ao cliente com uma antecedência mínima de trinta (30) dias em relação à data em que a mesma será concretizada

NORMA LIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1- É admitida a interrupção da prestação em ERPI em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares;

2- Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo menos com 8 dias de antecedência;

3- O cliente ou o seu representante legal podem denunciar o contrato de alojamento e prestação de serviços a todo o momento, devendo comunicar essa intenção à CPCMS com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data em que pretende deixar a instituição;

4- A Direção da Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra, pode aceitar um prazo diferente para a denúncia do contrato de prestação de serviços por parte do cliente ou do seu representante legal, em casos excecionais

devidamente justificados. No entanto, tal aceitação só pode ocorrer após autorização de um representante legal da CPCMS;

5- Caso se verifique incumprimento do contrato de alojamento e prestação de serviços, este pode ser denunciado pela CPCMS ou pelo cliente ou seu representante legal, com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data em que pretendem que a denúncia produza efeito;

6- Em casos excecionais, como seja o comportamento muito violento, por parte do cliente, a denúncia do contrato e abandono do estabelecimento podem ter efeitos imediatos após processo sumário de averiguações, a ser levado a cabo pela Direção da instituição;

7- As comunicações previstas neste artigo são efetuadas por carta registada com aviso de receção;

8- O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA LIV

Cessação da Prestação e serviços por facto não imputável ao prestador

1- A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, ou por institucionalização do cliente em outra resposta social ou por morte do cliente ou termo do contrato de prestação de serviços por tempo indeterminado;

2- No caso de morte do cliente o responsável deve proceder ao pagamento da dívida existente;

3- Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços, implicando a falta de tal obrigação ao pagamento de uma mensalidade.

NORMA LV

Livro de registo de ocorrências

1- Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

NORMA LVI

Lista de Espera

1- Os candidatos a clientes que satisfaçam as condições de serem admitidos, mas para os quais não existam vaga, serão introduzidos numa Lista de Espera.

2- A Lista de Espera é sempre atualizada sempre que surge vaga, ou sempre que se considere adequado.

CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA LVII

Saúde

1- Em caso de doença ou acidente, a CPCMS obriga-se a comunicar com o médico da instituição e a pessoa próxima/responsável pelo cliente.

2- Caso seja necessário, são promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, no âmbito do SNS.

3- A pessoa próxima/responsável do cliente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do cliente na unidade hospitalar.

4- A administração de medicação ao cliente obriga a cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento.

NORMA LVIII

Sugestões / Opiniões

1- Existe na instituição uma caixa de recolha de sugestões / opiniões, na entrada principal do edifício.

2-Todas as sugestões/opiniões são comunicadas à Direção da instituição, pela diretora técnica, que, posteriormente, averiguará cada situação e lhes dará o encaminhamento devido.

NORMA LIX

Gestão de Comportamentos e Prevenção de Casos de Negligência, Abusos e Maus Tratos

1- Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus-tratos de colaboradores para com os clientes e vice-versa, serão analisados pela diretora técnica e geridos de acordo com as orientações do Manual de Boas Práticas em vigor, e do Manual de Negligência, Abusos e Maus Tratos à pessoa adulta existente na instituição.

2- A Instituição consigna como procedimento em caso de suspeita de Negligencia/Abuso/Maus-tratos a clientes, o seguinte:

2.1 -Sinalizar a situação junto do Diretor Técnico e da Enfermeira da CPCMS que darão conhecimento à Direção, para que decida qual o encaminhamento a dar à situação. Antes do encaminhamento:

a) É mantida uma conversa com o cliente, no sentido de obter mais informações sobre a suspeita;

b) Caso se confirmem as suspeitas e estando o cliente capaz de decidir, é colocada à sua consideração a hipótese de se deslocar ao hospital para que seja feita uma avaliação clínica;

c) Em caso de suspeita de crime sexual, não se devem prestar os cuidados de higiene antes da avaliação médica;

d) Dessa avaliação, é extraído um parecer clínico que consubstancie as agressões;

e) Este documento será, à posteriori, utilizado para efeitos de procedimento/denúncia crime, junto da GNR/PSP;

f) Este processo deverá ser sempre acompanhado pelo Diretor Técnico e pela Enfermeira, mas a decisão final deverá ser sempre tomada em exclusivo pelo ofendido(a) ou pelo seu familiar/responsável.

NORMA LX

Alteração ao Regulamento

1- O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2- Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I. P., bem como ao cliente ou seu representante legal, 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 este assiste.

3- Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA LXI

Disposições Complementares

1- Casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção;

2- A ERPI não tem períodos de encerramento para férias;

3- Ao cliente que, com o seu comportamento, prejudique a tranquilidade, a boa convivência, o bem-estar e o equilíbrio na Instituição, bem como o normal funcionamento desta, poderão, conforme a sua gravidade e reincidência, ser aplicadas sanções, tais como: repreensão verbal e registada, suspensão temporária ou definitiva.

4- Em casos de danos imputáveis ao/à cliente, este e/ou os seus familiares ou responsáveis ficam obrigados a indemnizar os lesados pelos prejuízos causados.

5- O foro da comarca de Arganil salvo exceções, é o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento interno, entre a instituição, seus clientes e seus familiares.

6- Na ocorrência de um óbito na presença de um funcionário da Instituição, caso ocorra entre as 8h e as 22h, este deve informar imediatamente os familiares e/ou responsáveis e a Instituição, devendo ser providenciada a chamada dos serviços médicos.

7- A Instituição não se responsabiliza pelos funerais dos seus/suas clientes, exceto quando este tenha efetuado esse pedido e estabelecido acordo com a Direção.

8- Deve o Diretor Técnico autorizado pela Direção estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às necessidades da comunidade onde se insere.

9- As despesas efetuadas com artigos de higiene pessoal; medicamentos; pensos; fraldas; deslocações a estabelecimentos de saúde e outros; cabeleireiro ou barbeiro e calista são da responsabilidade dos familiares ou do próprio cliente, que podem ser fornecidos pela Instituição, caso seja essa a vontade do cliente e/ou família, mediante o pagamento do seu custo.

10- A recolha e o tratamento de dados pessoais são feitos conforme o descrito na política de privacidade e proteção de dados em vigor no Casa do Povo de Cerdeira e Moura da Serra.

CASA DO POVO
CERDEIRA
MOURA DA SERRA

NORMA LXII

Vigência e integração de lacunas

1- O presente Regulamento Interno da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas revoga o anterior, e entrará em vigor decorridos 30 dias da sua aprovação, podendo ser revisto pela Direção sempre que esta considere oportuno.
2- As alterações ao regulamento interno são comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I. P., bem como aos respetivos clientes ou ao representante /familiar, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à entrada em vigor.
3- Os casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção

O presente regulamento entra em vigor, após 30 (trinta) dias da data 19 de Agosto de 2020.

APROVADO EM REUNIÃO DE DIREÇÃO, DE 19 DE Agosto DE 2020

A DIREÇÃO

A Presidente da Direção, Paula Sofia Santos Almeida
O Secretário, Bernardo Figueiredo
A Tesoureira, Patrícia Alexandra Madeira dos Santos

Nota – Entregar um exemplar ao cliente.

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente) .....

O ..... cliente (*) da Estrutura Residencial para Pessoas idosas, tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Cerdeira, ... de ..... de 20.....

_____

(Assinatura do cliente (*))

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