



**REGULAMENTO INTERNO DE  
FUNCIONAMENTO**

**ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA  
PESSOAS IDOSAS (ERPI)**

**CASA DE BENEFICÊNCIA  
CONSELHEIRO OLIVEIRA GUIMARÃES**



**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO  
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)  
CASA DE BENEFICÊNCIA CONSELHEIRO OLIVEIRA GUIMARÃES**

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS  
NORMA 1<sup>a</sup>**

**ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A Casa de Beneficência Conselheiro Oliveira Guimarães, tem acordo de cooperação típico nº. 200800001027, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 01/07/2007, revisto a 01/08/2011, para a resposta social de ERPI. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

**NORMA 2<sup>a</sup>  
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A 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 – República o Estatuto das IPSS, aprovado em anexo ao Decreto-lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro;
- b)** Portaria n.º 218 – D/2019 de 15 de Julho, que procede à 2<sup>a</sup> alteração da portaria 196-A/2014 – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P., e as instituições particulares de solidariedade social;
- c)** Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d)** Decreto – Lei n.º 126-A/2021 que procede à 3<sup>a</sup> alteração do decreto- lei n.º 64/2007, de 14 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e)** Compromisso de Cooperação em vigor;
- f)** Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g)** Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Fundação de Apoio Social ao seu Serviço desde 20/Fev/1946  
Medalha de Mérito Social do Concelho de Penela em 29/09/2009

I. P. S. S. \ Lar de Idosos \ Centro de Dia \ Apoio Domiciliário \ NIPC – 501 158 372  
Telef. 239 559 129\ Fax: 239 551 093 \ e-mail: lar.aguimaraes@gmail.com





A  
Og

## NORMA 3<sup>a</sup> DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

### 1. São destinatários da ERPI:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

### 2. A ERPI da Casa de Beneficência Conselheiro Oliveira Guimarães tem como **objetivos**:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Acolher, com carácter temporário ou permanente, pessoas idosas ou outras cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde lhes não permita permanecer no seu meio habitual de vida;
- c) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- d) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar
- e) Potenciar a integração social;

### 3. Os **Princípios de Atuação** da ERPI da Casa de Beneficência Conselheiro Oliveira Guimarães são os seguintes:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades do residente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;
- e) Participação e corresponsabilização do residente ou representante legal ou familiares, na elaboração do plano individual de cuidados.

## NORMA 4<sup>a</sup>

## SERVIÇOS

### 1. A ERPI da Casa de Beneficência Conselheiro Oliveira Guimarães **presta** um conjunto de atividades e serviços, designadamente:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene pessoal;
- c) Tratamento da roupa;
- d) Higiene dos espaços;

Fundação de Apoio Social ao seu Serviço desde 20/Fev/1946

Medalha de Mérito Social do Concelho de Penela em 29/09/2009

I. P. S. S. \ Lar de Idosos \ Centro de Dia \ Apoio Domiciliário \ NIPC – 501 158 377  
Telef. 239 559 129 \ Fax: 239 551 093 \ e-mail: lar.oguimaraes@gmail.com





- e) Atividades 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;
- f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos.

**2. A ERPI da Casa de Beneficência Conselheiro Oliveira Guimarães deve permitir:**

- a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
- 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 ERPI da Casa de Beneficência Conselheiro Oliveira Guimarães, disponibiliza outro tipo de serviços, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente:**

- a) Cuidados de imagem;
- b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;

**4. A ERPI da Casa de Beneficência Conselheiro Oliveira Guimarães permite ainda a assistência religiosa, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.**

**NORMA 5<sup>a</sup>  
INSTALAÇÕES**

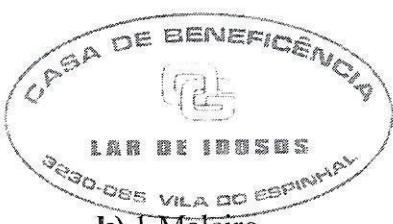
**1. A ERPI está sediada na Vila do Espinhal e as suas instalações são compostas por:**

- a) 21 Quartos (6 individuais e 15 duplos);
- b) 24 Instalações sanitárias;
- c) 2 Salas de estar e 1 sala de actividades;
- d) 3 Salas de banho assistido;
- f) 1 Sala de refeições
- g) 1 Retiro espiritual
- h) 1 Cozinha
- i) 1 Lavandaria
- j) 1 Copa de apoio

Fundação de Apoio Social ao seu Serviço desde 20/Fev/1946  
Medalha de Mérito Social do Concelho de Penela em 29/09/2009

I. P. S. S. \ Lar de Idosos \ Centro de Dia \ Apoio Domiciliário \ NIPC – 501 158 37  
Telef. 239 559 129\ Fax: 239 551 093 \ e-mail: lar.oguimaraes@gmail.com





✓  
O

k) 1 Maleiro

l) 1 Secretaria

m) 1 Gabinete técnico

n) 1 Gabinete médico/ enfermagem

o) 1 Sala de reuniões

p) 1 Vestiário e wc

q) Jardim envolvente ao edifício

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

## CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

### NORMA 6<sup>a</sup>

#### CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão nesta ERPI:

a) Vontade expressa pelo idoso ou pelo seu representante legal, de ser admitido;

b) Idade não inferior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;

2. Nos casos em que o idoso não tenha capacidade para expressar a sua vontade e não tenha sido ainda designado o respectivo representante legal pode processar-se a admissão temporária sob responsabilidade de quem assuma a qualidade de gestor de negócios, até à designação de representante legal.

### NORMA 7<sup>a</sup>

#### INSCRIÇÃO

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

a) B.I. ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;

b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;

c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;

d) Cartão de cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;

e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;

Fundação de Apoio Social ao seu Serviço desde 20/Fev/1946

Medalha de Mérito Social do Concelho de Penela em 29/09/2009

I. P. S. S. \ Lar de Idosos \ Centro de Dia \ Apoio Domiciliário \ NIPC – 501 158 372

Telef. 239 559 129\ Fax: 239 551 093 \ e-mail: lar.oguimaraes@gmail.com





- f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
  - g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - h) Outros documentos considerados necessários;
2. A ficha de inscrição (disponível nesta ERPI) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Assistente Social;
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **NORMA 8<sup>a</sup>**

#### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1. São critérios de prioridade na admissão dos clientes os itens abaixo listados e avaliados de forma decrescente, com valores de 10 pontos para a alínea a) a 1 ponto para a alínea j):
- a) Ter situação económica ou financeira precária comprovada;
  - b) Ser natural da Freguesia do Espinhal ou aí residente há mais de dez anos;
  - c) Ser natural de Concelho de Penela ou aí residente há mais de dez anos;
  - d) Encontrar-se em situação de isolamento sócio-familiar;
  - e) Ser vítima de desajustamento ou de conflito sócio-familiar grave;
  - f) Pertencer a família com comprovada carência de meios para prestação dos cuidados indispensáveis;
  - g) Inexistência ou insuficiência comprovada de condições habitacionais ou outras que permitam a permanência no domicílio mesmo que com ou apoio do Centro de Dia ou de Apoio Domiciliário;
  - h) Estar o cônjuge internado no mesmo equipamento;
  - i) Necessidade expressa pelo cliente;
  - j) Idade.
2. A ordem de inscrição não constitui prioridade na admissão, esta é determinada pela conjugação dos vários itens referidos no número anterior, devendo atender-se, em caso de empate, à situação económica mais precária.





## NORMA 9<sup>a</sup>

### ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Director Técnico/ Assistente Social deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o Conselho de Administração;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 3 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Director Técnico / Assistente Social e autorização do Presidente do Conselho de Administração, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1<sup>a</sup> mensalidade;
7. No caso de admissão do cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de participação financeira;
8. O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento, é de um mês;
9. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores que articulem diretamente com o cliente;
  - b) Apresentação dos outros clientes;
  - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
  - d) Apresentar o programa de actividades da ERPI;
  - e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
  - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
  - g) Recordar os aspectos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
  - h) Elaborar a lista de pertences do cliente.

Fundação de Apoio Social ao seu Serviço desde 20/Fev/1946

Medalha de Mérito Social do Concelho de Penela em 29/09/2009

I. P. S. S. \ Lar de Idosos \ Centro de Dia \ Apoio Domiciliário \ NIPC – 501 158 371  
Telef. 239 559 129\ Fax: 239 551 093 \ e-mail: lar.oguimaraes@gmail.com





10. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à ERPI, quer ao utente, de rescindir o contrato.

## NORMA 10<sup>a</sup>

### LISTA DE ESPERA

1. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos em lista de espera e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de carta.
2. Na gestão da lista de espera será aplicada os critérios referidos na Norma 8<sup>a</sup> deste Regulamento Interno.
3. Os clientes serão contactados anualmente e retirados da lista de espera no caso de:
  - a) Morte do(a) Candidato(a);
  - b) Desistência do(a) Candidato(a).
  - c) A Integração do(a) Candidato(a) noutro estabelecimento, desde que este(a) manifeste essa vontade.

## NORMA 11<sup>a</sup>

### PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do cliente consta:
  - a) Identificação do cliente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
  - h) Registo de períodos de ausência e de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;





- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado.

## **CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA 12<sup>a</sup>**

#### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. A ERPI da Casa de Beneficência Conselheiro Oliveira Guimarães, funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

### **NORMA 13<sup>a</sup>**

#### **HORÁRIO DE VISITAS**

1. As visitas aos clientes são bem-vindas e devem ser estimuladas pela Instituição.
2. Os visitantes devem ter em conta o bem-estar e a intimidade dos clientes pelo que devem observar os seguintes princípios:
- a) As visitas devem decorrer, preferencialmente, no período das 14h às 18h;
  - b) As visitas devem realizar-se nas salas de estar existentes no Rés-do-chão e no 1º andar, só devendo ocorrer nos quartos na manifesta impossibilidade de deslocação dos clientes ou quando estes o solicitem por razões de privacidade.
3. Os visitantes devem abster-se de proporcionar aos clientes em situação de incapacidade os alimentos e bebidas que lhes estejam desaconselhados pelo médico ou que possam prejudicar a sua saúde.
4. Também não devem os visitantes entregar directamente aos clientes em situação de incapacidade quaisquer medicamentos.





## NORMA 14<sup>a</sup>

### AGREGADO FAMILIAR

Para a resposta social de ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta de acordo com o Anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho.

## NORMA 15<sup>a</sup>

### RENDIMENTOS DO CLIENTE

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do cliente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
  - c) De pensões - pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Prediais – os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares, bem como as importâncias relativas à 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 actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.
  - f) De capitais - rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções 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 à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
  - g) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).





2. Para apuramento do montante do rendimento do cliente consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

#### NORMA 16<sup>a</sup>

#### DESPESAS FIXAS DO CLIENTE

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do cliente, 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.

2. Às despesas referidas na alínea b) do ponto 1, pode a ERPI estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior, é considerado o valor real da despesa.

#### NORMA 17<sup>a</sup>

#### CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. Os clientes e famílias comparticipam nas despesas de funcionamento do serviço ou equipamento social objeto de acordo de cooperação, mediante o pagamento de um valor estabelecido em função do serviço prestado e dos rendimentos do agregado familiar.

É aplicada a seguinte fórmula de cálculo:

$$RC = \frac{RAF}{N} D$$

**Sendo:**

**RC**= Rendimento *per capita* mensal

**RAF**= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

**D**= Despesas mensais fixas

**N**= Número de elementos





QPA

A percentagem a aplicar ao Rendimento “Per capita” é calculada em função da seguinte tabela.

Grau de Dependência (Índice de Katz)	Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i>
Nível I	75%
Nível II	80%
Nível III	85%
Nível IV – Caso tenha sido requerido ou atribuído o Complemento por Dependência de 1º Grau	90%

2. O cálculo das comparticipações compete ao(a) técnico(a) responsável, a quem o(a) cliente/utente ou representantes legais/familiares devem apresentar os documentos necessários.

#### **NORMA 18<sup>a</sup>**

#### **PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS**

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação de declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos probatórios da real situação do agregado.
2. 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;
3. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos.

#### **NORMA 19<sup>a</sup>**

#### **VALOR DA COMPARTICIPAÇÃO**

O valor da comparticipação mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o seu grau de dependência e de acordo com a aplicação da escala de Índice de Katz, da norma n.º 17.





### NORMA 20<sup>a</sup>

#### COMPARTICIPAÇÃO COMPLEMENTAR DE FAMILIARES

1. À comparticipação apurada nos termos da norma anterior, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo recibo, de forma individualizada.
2. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efectivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

### NORMA 21<sup>a</sup>

#### REDUÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO

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

### NORMA 22<sup>a</sup>

#### REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO

1. As comparticipações são revistas anualmente no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento ou nas opções de cuidados e serviços a prestar.

### NORMA 23<sup>a</sup>

#### PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades deverá ser efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição ou por transferência bancária.
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a ERPI poderá vir a suspender a permanência do cliente, até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

Isto, sem prejuízo de procedimento judicial, no sentido de pagamento coercivo.

Fundação de Apoio Social ao seu Serviço desde 20/Fev/1946

Medalha de Mérito Social do Concelho de Penela em 29/09/2009

I. P. S. S. \ Lar de Idosos \ Centro de Dia \ Apoio Domiciliário \ NIPC – 501 158 377  
Telef. 239 559 129\ Fax: 239 551 093 \ e-mail: lar.oguimaraes@gmail.com





## CAPÍTULO IV

### PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

#### NORMA 24<sup>a</sup>

#### ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço de manhã, almoço, lanche, jantar, ceia e sempre que necessário ou a solicitação do cliente, um suplemento ao deitar ou durante a noite.
2. A ementa semanal é afixada em local próprio e visível, de fácil acesso ao (à) cliente e às visitas, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica e podem ter encargos suplementares a serem suportados pelos (as) clientes.
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
5. As refeições são servidas no refeitório no seguinte horário:

Pequeno – almoço – 9h – 9h:30m

Almoço – 12h:30m – 13h

Lanche – 16h – 16h:15m

Jantar – 19h (18h:30m – nas camas)

Ceia – 21h

6. As refeições só são servidas nos quartos por prescrição médica ou por outros motivos devidamente justificados.
7. Sempre que algum cliente se encontre ausente no horário estipulado deve informar antecipadamente a ERPI.
8. Em datas especiais e desde que devidamente autorizados, os clientes poderão convidar familiares para partilhar as refeições, de acordo com o precário definido.

#### NORMA 25<sup>a</sup>

#### CUIDADOS DE HIGIENE

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 proceder à sua higiene diária, aproveitando ao máximo as suas capacidades, sem prejuízo do apoio que lhes será prestado sempre que necessário.



*Q.P.*

3. Aos clientes em situação de dependência são prestados os necessários cuidados de higiene e conforto.
4. Os serviços de barbeiro e cabeleireiro, quando não sejam prestados pela ERPI através de voluntários ou de funcionários são da responsabilidade do cliente.

#### **NORMA 26<sup>a</sup>**

#### **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela ERPI.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas pelos clientes ou seus representantes, com um número ou letra previamente facultado pela ERPI, para melhor identificação ou pela ERPI nos casos de absoluta impossibilidade daqueles.
3. A ERPI não se responsabiliza pelo extravio de qualquer peça de roupa devido a falta de marcação.
4. A limpeza e o tratamento de roupa ou de calçado que sejam efetuados fora da ERPI são encargo do cliente ou de quem o representante.

#### **NORMA 27<sup>a</sup>**

#### **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1. As actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de atividades.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direcção Técnica / Assistente social e da Animadora Social.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família.
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da ERPI.
6. Os clientes serão sempre contactados para participar em actividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da ERPI.





### NORMA 28<sup>a</sup>

#### APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA;

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

### NORMA 29<sup>a</sup>

#### CUIDADOS DE SAÚDE

1. A ERPI da Casa de Beneficência Conselheiro Oliveira Guimarães, disponibiliza assistência médica semanal por um período de 4h, bem como, cuidados de Enfermagem diários.
2. São também facultados aos clientes cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da sua residência.
3. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. Na impossibilidade do acompanhamento por familiares a ERPI disponibilizará para o efeito um dos seus colaboradores, com o custo adicional de 5€ (cinco euros) por hora.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de Emergência Médica.

### NORMA 30<sup>a</sup>

#### ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

1. A ERPI da Casa de Beneficência Conselheiro Oliveira Guimarães, assegura a cada cliente a administração da medicação prescrita.

### NORMA 31<sup>a</sup>

#### PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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





### NORMA 32<sup>a</sup>

#### DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

1. A ERPI só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda. 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.
2. Os objetos de valor, na posse e uso do(a) cliente/utente, são da sua exclusiva responsabilidade;
3. Os objetos de valor à guarda da ERPI são da responsabilidade desta;
4. Em caso de óbito os objetos dos (as) clientes só são entregues aos familiares mediante apresentação da Escritura de Habilitação de Herdeiros (p.ex. valores monetários, objetos de valor). Tratando-se de bens com valores diminutos que se encontravam na posse dos (as) clientes, estes podem ser entregues à pessoa indicada na declaração emitida para o efeito.

### NORMA 33<sup>a</sup>

#### GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

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

### CAPÍTULO V

#### RECURSOS

##### NORMA 34<sup>a</sup>

#### PESSOAL

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





## NORMA 35<sup>a</sup>

### DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

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

## CAPÍTULO IV

### DIREITOS E DEVERES

#### NORMA 36<sup>a</sup>

### DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São **direitos** dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde

2. São **deveres** dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;



QF

- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

### NORMA 37<sup>a</sup>

#### DIREITOS E DEVERES DA ERPI

##### 1. São direitos da ERPI:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria ERPI;

##### 2. São deveres da ERPI:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;





- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) Manter os processos dos clientes actualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

#### **NORMA 38<sup>a</sup>**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. O contrato de prestação de serviços com o cliente é celebrado com o próprio, por escrito, seu representante legal ou familiar investido na qualidade de gestor de negócios.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respectivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA 39<sup>a</sup>**

#### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

1. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
2. O pagamento da mensalidade do cliente pode sofrer redução nos termos do disposto na norma 21<sup>a</sup>.

#### **NORMA 40<sup>a</sup>**

#### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços pode acontecer:
  - a) Por morte do cliente, que será comunicada, pela ERPI de imediato à família;
  - b) Por desistência, a qual deverá ser comunicada, pelo cliente ou seu representante legal, com quinze dias de antecedência à data prevista para abandonar a resposta social, requerendo a rescisão do contrato de prestação de serviços.





2. Em caso de óbito:

- a) Os bens que se encontrem, à data do falecimento, à guarda da Instituição, serão entregues ao representante legal ou familiar responsável, no prazo de oito dias, depois do acerto final de contas;
- b) O funeral do cliente é sempre da responsabilidade do seu representante legal ou familiares responsáveis.

No caso em que não existam uns ou outros, a ERPI efetuará as diligências necessárias e, em última instância tratará do funeral, com o direito de reaver as despesas com ele efetuadas.

**NORMA 41<sup>a</sup>**

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que será facultado a quem o solicitar à Direção da ERPI ou à Direção/Coordenação Técnica.

**NORMA 42<sup>a</sup>**

**LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

- 1. Esta ERPI dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para registo de quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
- 2. O Livro de Registo de Ocorrências é recolhido, semanalmente, pela Direção/Coordenação Técnica da ERPI.

**CAPÍTULO V**

**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA 43<sup>a</sup>**

**ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

- 1. O presente regulamento será revisto por imposição legal, ou sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria.
- 2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente, seu representante legal ou familiar responsável, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.





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

#### **NORMA 44<sup>a</sup>**

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

#### **NORMA 45<sup>a</sup>**

#### **DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

Todos os casos omissos neste Regulamento que não se encontrem abrangidos pela legislação aplicável nem por normas orientadoras, emitidas pela Entidade da Tutela, serão resolvidos pelo Conselho de Administração.

#### **NORMA 46<sup>a</sup>**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor trinta dias após aprovação.

Aprovado pela Direcção da Casa de Beneficência Conselheiro Oliveira Guimarães em reunião de  
03/06/2024

