

# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**



*Lar Nossa Senhora da Saúde*  
*Centro Social Paroquial de Santa Cruz do Bispo*

# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSOS (ERPI)

## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O **CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CRUZ DO BISPO**, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 30/09/1997, para a resposta social de **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

### NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)**, designado por **Lar Nossa Senhora da Saúde**, 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) 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;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março - Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto - Lei n.º 33/2014, de 4 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Portaria n.º 196A/2015, de 1 de Julho, alterado para a Portaria 296/2016 de 28 de Novembro;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### NORMA 3ª 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. Constituem objetivos da ERPI:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família. E ainda, de acordo com cada caso;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

## **NORMA 4ª**

### **CUIDADOS E SERVIÇOS**

- 1.** A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a)** Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - b)** Cuidados de higiene;
  - c)** Tratamento da roupa;
  - d)** Higiene dos espaços;
  - e)** Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - 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 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.
- 3.** A ERPI assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a)** Providenciar a aquisição de fármacos e produtos de higiene e conforto; aquisição de artigos de enfermagem; aquisição de ajudas técnicas; deslocações às unidades hospitalares e de reabilitação, sendo que o seu pagamento cabe ao Utente/Família;
  - b)** Cuidados de imagem, como por exemplo, cabeleireiro/barbeiro, cujo seu pagamento fica a cargo do Utente/Família;
  - c)** Receber familiares/visitantes para qualquer refeição, estando sujeitos a aviso prévio de 24h, bem como ao pagamento da refeição, conforme valor em vigor.
- 4.** A ERPI assegura a assistência religiosa.

## **NORMA 5ª**

### **INSTALAÇÕES**

- 1.** A ERPI está sediada na Rua Pe. António Rocha Reis, 95 4455-794 Santa Cruz do Bis-po e as suas instalações são compostas por:
  - a)** 1 quarto individual, 10 quartos duplos, 4 triplos, 1 quarto de isolamento e 5 enfermarias;
  - b)** Instalações sanitárias;
  - c)** 2 salas de estar/atividades;
  - d)** 1 sala de visitas;
  - e)** Salas de banho assistido;
  - f)** Cabeleireiro/barbeiro;
  - g)** Outros espaços.
- 2.** Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito. Apenas será permitido aos familiares as visitas aos utentes nos quartos, quando estes se encontrem doentes ou acamados, carecendo de acompanhamento de um Colaborador.
- 3.** Os quartos são determinados pela Direção. O Utente pode ser transferido para outro quarto, por motivo justificado. Essa transferência só poderá ser efetuada mediante autorização da Direção.
- 4.** Em caso de doença passível de cuidados de enfermagem, devidamente reconhecidos pelo médico, os utentes podem ser transferidos para a enfermaria, regressando ao quarto logo que tais cuidados cessem.
- 5.** Quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges, o sobrevivente será transferido, logo que possível, para um quarto apropriado à sua situação.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

## **NORMA 6ª**

### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão nesta ERPI:

- a)** Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
- b)** Estarem de acordo com o previsto nos Estatutos da Instituição.

## **NORMA 7ª**

### **INSCRIÇÃO**

- 1.** Para efeito de admissão, o Utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que

constitui parte integrante do processo do Utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do Utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do Utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o Utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do Utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do Utente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo Utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria.

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

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

## **NORMA 8ª**

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

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- d) Utente de outra resposta social da Instituição;
- e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.

## **NORMA 9ª**

### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica deste estabelecimento 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 a Direção.

3. Da decisão será dado conhecimento ao Utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias.

4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade.

7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal.

## **NORMA 10ª**

### **ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

1. No caso de admissão do Utente, 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 comparticipação financeira.

2. O período de adaptação do Utente, previsto neste regulamento é de um mês.

3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:

- a) Apresentação da Equipa de colaboradores que mais articulem com o Utente;
- b) Apresentação dos outros utentes;
- c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
- e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
- f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
- g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;



h) Elaborar a lista de pertences do utente;

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

### NORMA 11<sup>a</sup> PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do Utente consta:
  - a) Identificação do utente;
  - 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 do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente 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 utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA 12<sup>a</sup> HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A ERPI funciona todos os dias do ano e 24h00/dia.

#### NORMA 13<sup>a</sup> HORÁRIO DE VISITAS

1. O horário de visitas encontra-se afixado no placard existente na entrada principal do edifício - das 10h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00.

#### NORMA 14<sup>a</sup> CÁLCULO DO RENDIMENTO

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

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

**RC= Rendimento mensal do utente**

**RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)**

**D= Despesas mensais fixas**

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), considere-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 títule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
  - d) De capitais - rendimentos definidos no art.º 5.º 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;

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

#### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

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

2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 12<sup>a</sup> 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.

3. Quanto à prova dos rendimentos do utente:

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

4. Havendo dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição deverá efetuar as diligências que considere necessárias, sendo livre de definir o montante da comparticipação do utente.

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

6. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

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

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

#### **REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

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

2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

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

#### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição.

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

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

#### **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.

2. O horário das refeições são os seguintes:

- a) pequeno almoço - 09h00;
- b) almoço - 12h00;

- c) lanche - 16h00;
  - d) jantar - 18h30;
  - e) ceia - 22h00.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
  3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
  4. Por motivos de higiene e segurança alimentar não poderão ser levados alimentos para fora do refeitório.
  5. A Instituição não se responsabiliza por quaisquer alimentos que possam ser ingeridos fora da respetiva sala de refeições, com a exceção dos que são servidos nos quartos pelos colaboradores., nomeadamente os que são confeccionados na cozinha da Instituição.
  6. É permitida a entrega de alimentos pelos familiares aos utentes, desde que deem conhecimento prévio aos colaboradores da Instituição.

### **NORMA 19<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.

### **NORMA 20<sup>a</sup>** **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

### **NORMA 21<sup>a</sup>** **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de atividades.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora de Serviços/Diretora Técnica.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família.
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

### **NORMA 22<sup>a</sup>** **APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA**

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

### **NORMA 23<sup>a</sup>** **CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI.
2. Aos utentes tem que 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 utentes.
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores do ERPI;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

### **NORMA 24<sup>a</sup>** **ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS**

A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

**NORMA 25<sup>a</sup>**  
**PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

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 utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

**NORMA 26<sup>a</sup>**  
**OUTROS SERVIÇOS**

1. Após falecimento do Utente, a família será avisada do ocorrido.
2. As despesas do funeral serão suportadas pelos familiares. Só serão expensas da Instituição nos casos expressos no ato de admissão (por escrito). Neste caso, o funeral será realizado na Igreja Paroquial de Santa Cruz do Bispo.
3. Sempre que solicitado o acompanhamento de um utente a realizar por um colaborador, para deslocações a consultas médicas, acompanhamento para realização de exames médicos, acompanhamento ao exterior, e outros similares, terá um custo de 5€/hora. Se a deslocação requerer transporte da Instituição, terá um custo de ida e volta de 10€.

**NORMA 27<sup>a</sup>**  
**DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.
3. Em caso de óbito, no prazo de 24h, será feito um inventário na presença de um familiar e de um colaborador da Instituição. Na falta daquele, estarão duas testemunhas idóneas que assinarão o inventário.
4. Os bens serão entregues aos herdeiros legalmente habilitados. Se estes não comparecerem na Instituição no prazo legal previsto após o óbito, depreende-se que renunciaram à herança a favor da Instituição a qual passará a dispor dos bens.
5. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.
6. A Instituição tem o direito de detenção dos bens do Utente falecido até à liquidação integral das dívidas que tenha contraído com a Instituição.

**NORMA 28<sup>a</sup>**  
**GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente.
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio.

**CAPÍTULO V**  
**RECURSOS**

**NORMA 29<sup>a</sup>**  
**PESSOAL**

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

**NORMA 30<sup>a</sup>**  
**DIREÇÃO DE SERVIÇOS/DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica desta ERPI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora de Serviços.

**CAPÍTULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**



**NORMA 31<sup>a</sup>**  
**DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

- 1. São direitos dos utentes:**
  - a)** O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b)** Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c)** Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d)** Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e)** 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 atividades, 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 utentes:**
  - a)** Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (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;
  - d)** Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades 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 Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

**NORMA 32<sup>a</sup>**  
**DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

- 1. São direitos da Instituição:**
  - a)** Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação 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 utente e/ou familiares no ato da admissão;
  - d)** Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - e)** Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- 2. São deveres da Instituição:**
  - a)** Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
  - b)** Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
  - c)** Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
  - d)** Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - e)** Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
  - f)** Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
  - g)** Manter os processos dos utentes atualizados;
  - h)** Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

**NORMA 33<sup>a</sup>**  
**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

- 1.** É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o Utente e ou seus familiares e, quando exista com o represen-

tante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA 34<sup>a</sup>** **INTERRUPÇÃO/CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

1. Quando o Utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mes-mo, com oito dias de antecedência.

2. O pagamento da mensalidade do Utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos, justificadamente.

3. O incumprimento repetido da falta de pagamento das mensalidades do Utente ou da Família.

4. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do Utente.

5. Por denúncia, o Utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

6. A Instituição, por sua iniciativa, pode interromper/cessar a prestação dos seus serviços, aquando o incumprimento das normas previstas no Regulamento Interno, informando o Utente com 30 dias de antecedência.

#### **NORMA 35<sup>a</sup>** **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações on-line.

#### **NORMA 36<sup>a</sup>** **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

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

2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção de Serviços/Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto à ERPI.

#### **CAPÍTULO V** **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 37<sup>a</sup>** **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

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

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, assim como à Segurança Social, 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 utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA 38<sup>a</sup>** **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

#### **NORMA 39<sup>a</sup>** **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 18 de Junho 2015.

O Presidente da Direção,





Rua Padre António Rocha Reis, 95  
4455-794 Santa Cruz do Bispo

TELEFONES:

229 999 600

229 999 605

966 272 333 / 966 272 313

E-MAIL: [secretaria@centrobispo.org](mailto:secretaria@centrobispo.org)  
[centrobispo@gmail.com](mailto:centrobispo@gmail.com)

SITE: [www.centrobispo.pt](http://www.centrobispo.pt)