



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

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1.<sup>a</sup> | Âmbito de Aplicação**

**O CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTA CRUZ DO BISPO** com acordo de cooperação para a resposta social de **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**, celebrado com o Centro Distrital de Porto, à data da celebração do atual AC 16/01/2024, que se rege pelas presentes normas.

#### **NORMA 2.<sup>a</sup> | Legislação Aplicável**

A **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**, 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 rege-se pelo estipulado em:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Decreto-lei 126-A-A/2021 de 31 de Dezembro que altera o Decreto-Lei n.º 64 /2007 – define o regime de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social;
- b) Portaria 196-A/2015, de um de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, alterada pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro – Aprova 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, que procede à segunda alteração e república o 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 contra-ordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

#### **NORMA 3.<sup>a</sup> | Objetivos da Resposta Social**

Constituem objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável, promovendo o auto cuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intra-familiar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- d) Potenciar a inclusão social;
- e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
- h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entajuda e o espírito de comunidade.

## **NORMA 4ª | Destinatários**

São destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- 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.

## **NORMA 5ª | Cuidados e Serviços**

**1.** A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição, caso exista;
- b) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e de imagem;
- c) Tratamento da roupa;
- d) Higiene dos espaços;
- 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 da vida diária;
- g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos;
- i) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;
- j) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
- k) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.

**2.** A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

- a) O acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, é da responsabilidade dos familiares/significativos. Em caso de impossibilidade, mediante a disponibilidade institucional o acompanhamento pode ser realizado por um funcionário, sendo que o pagamento deste serviço cabe ao Utente/Família/Significativo;
- b) 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/Significativo;
- c) Cuidados de imagem, como por exemplo, cabeleireiro/barbeiro, cujo seu pagamento fica a cargo do Utente/Família/Significativo;
- d) A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a assistência religiosa.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS (AS) UTENTES**

#### **NORMA 6ª | Condições de Admissão**

**1.** São condições de admissão na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- a) Ser vontade própria do(a) candidato (a) a ser admitido(a);
- b) Assinatura do contrato de prestação de serviços e aceitação do presente regulamento;
- c) Estarem enquadrados nas condições referidas na Norma 4ª.

#### **NORMA 7.ª | Critérios de Priorização na Admissão**

1. São critérios de priorização na admissão:

- 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;
- e) Estarem de acordo com o previsto nos Estatutos da Instituição;

2. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:

- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes e colaboradores;
- b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
- c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.

### **NORMA 8ª | Candidatura e Inscrição**

1. Para efeito de admissão, o (a) utente/cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do (a) utente/cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:

- a) Os dados necessários que constam do Cartão de Identificação, do Cartão de Contribuinte, do Cartão de Beneficiário da Segurança Social, do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente/cliente pertença; Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do(a) utente/cliente;
- b) Comprovativos dos rendimentos e despesas do(a) utente/cliente;
- c) Declaração assinada pelo(a) utente ou sua responsável legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual e para consulta das entidades competentes.

2. Aquando da candidatura, será feita uma entrevista para recolha de informação adicional à Ficha de Inscrição.

3. A Ficha de Identificação (disponível na Instituição) e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues na secretaria da Instituição.

4. A candidatura só é formalizada após entrega da ficha de inscrição.

5. Em caso de dúvida, a Instituição reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.

6. 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 9ª | Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pelo (a) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição, 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 da Instituição.

3. Da decisão será dado conhecimento ao (à) utente/cliente ou seu representante legal, no prazo de 10 dias.

4. Após decisão da admissão do(a) candidato(a), 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. No ato de admissão:

- a) É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade e da caução;
- b) Assinado o contrato de prestação de serviços;
- c) Entregue ao (à) utente/cliente cópia do Regulamento Interno;
- d) Assinada declaração, pelo(a) utente/cliente e/ou responsável legal, de autorização do uso da imagem do(a) idoso(a) na Instituição;
- e) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do(a) utente.

### **NORMA 10ª | Lista de Candidatos**

1. Os (as) utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Candidatos e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao (à) candidato(a) a utente ou sua representante legal, através de carta ou telefonema;

2. Serão retirados (as) da lista os (as) candidatos (as) que desistam da inscrição.

3. A lista será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.

4. O(a) utente e/ou representante legal serão informados (as) quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.

5. A gestão da Lista de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

### **NORMA 11ª | Acolhimentos dos (as) Novos(as) 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 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, 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 12ª | Processo Individual do(a) Utente**

- 1) Do processo individual do (a) utente consta:
  - a) Identificação do residente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação e contacto do médico assistente;
  - d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
  - e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
  - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
  - g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
  - h) Plano individual de cuidados (PIC), nos termos previstos no artigo 9.º -A;
  - i) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo.
  - j) Responsável pelo acesso à chave do domicílio: definido no processo individual.
2. O Processo Individual do (a) utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a confidencialidade da sua informação.
3. O processo individual está permanentemente atualizado.

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

### **NORMA 13ª | Instalações**

1. As instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas são constituídas por:
  - a) 1 quarto individual, 1 quarto de isolamento, 1 quarto triplo, 3 enfermarias e 14 quartos individuais
  - b) Instalações Sanitárias
  - c) Sala de convívio/atividades
  - d) Sala de visitas
  - e) Refeitório
  - f) Secretaria
  - g) Cozinha
  - h) Capela
  - i) Gabinete médico e de enfermagem
  - j) Lavandaria
  - k) Cabeleireiro/Barbeiro
  - l) Outros espaços
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito. Apenas será permitido aos familiares/significativos as visitas aos utentes nos quartos, quando estes se encontrem doentes ou acamados

(avaliação prévia feita pela equipa de enfermagem/equipa social), carecendo de acompanhamento presencial e permanente 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.

#### **NORMA 14ª | Horários de Funcionamento | Visitas**

**1.** A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano e 24h00/dia.

**2.** O horário de **visitas** decorre entre as 10h00 e as 11h30 e entre as 14h00 as 16h30, todos os dias da semana, incluindo feriados, com as seguintes regras:

a) As visitas carecem de marcação prévia através do número geral da instituição e são realizadas na sala de visitas, sempre que os utentes reúnam condições de levante;

b) A marcação de visitas é realizada sempre por familiares/significativos e registada informaticamente em documento próprio para o efeito;

c) O tempo de duração máxima é de 30 minutos;

d) Aos utentes mais debilitados (avaliação realizada previamente pela equipa de enfermagem/equipa social), está autorizada a visita no quarto, com o mesmo tempo de duração de 30 minutos, sempre com acompanhamento presencial e permanente de uma trabalhadora (garantindo a privacidade, a preservação dos bens pessoais, integridade física e bem-estar dos demais utentes);

e) O familiar/significativo, antes de subir ao quarto, deve fazer-se anunciar a um trabalhador para que este proceda ao devido acompanhamento;

f) No quarto pode entrar uma pessoa de cada vez, no tempo previsto da visita;

g) Na sala de visitas podem entrar até cinco visitantes.

h) É obrigatória a informação via telefone ou email, da desmarcação, sempre que o visitante não possa comparecer à visita já agendada.

i) Para outras situações de acompanhamento externo ao Utente, tais como, equipas de enfermagem/médicas/reabilitação, técnicos de saúde, outras, só podem estar com o Utente, depois de se fazerem anunciar à equipa (tocar à campainha ao lado do elevador), que faz o acompanhamento presencial ao Utente (seja em que momento se verificar ou espaço).

#### **NORMA 15ª | Faltas ou Situações de Doença Súbita ou Emergência**

**1.** Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à Instituição:

a) Com antecedência, quando previsível;

b) No imediato, em todas as outras situações.

**2.** As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.

**3.** Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento e outras acordadas com a Instituição.

**4.** Por razões de segurança e preservação da saúde de todos os (as) utentes e colaboradores da resposta social, serão afastados temporariamente os (as) portadores de doenças infecto-contagiosas em fase ativa, para espaço de isolamento ou internamento hospitalar.

#### **NORMA 16ª | Lotação**

A capacidade máxima da prestação da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é de 43 Utentes.

#### **NORMA 17ª | Participação do Serviço Prestado**

**1.** A frequência da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é prestada mediante o pagamento de uma participação, definida nos seguintes moldes:

a) Caso o utente seja enquadrado em lugares participados pelo Instituto da Segurança Social, I.P., aplica-se o disposto nas normas 18ª, 19ª e 20ª.

b) Caso o utente não seja enquadrado em lugares participados pelo Instituto da Segurança Social, I.P. aplica-se o disposto no número 2 da presente norma.

2. No caso de utentes não abrangidos pelo acordo de cooperação a mensalidade será de livre fixação e de acordo com a tipologia do quarto atribuída, tendo como orientação os valores praticados por outras Instituições Privadas na área de influência da Resposta Social.

### NORMA 18ª | CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamentos é determinada de forma proporcional *per capita* do agregado familiar, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.

2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D} \cdot N$$

N

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar(anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se agregado familiar o utente.

4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente - no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior.

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 (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 80%).

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) Prediais: rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença 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 resulta 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.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do(a) requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

g) De capitais – rendimentos definidos no art.º5º 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(a) 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%;

h) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;

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

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), 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 e da taxa social única;

b) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar.

c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);

d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

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

f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

6. Ao somatório das despesas referidas em c),d) e e) da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.

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

#### **NORMA 19ª | Tabela de Participações**

1. A participação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente, nomeadamente, 75% para pessoa autónoma; 80% para pessoa com o 1º grau de dependência; 90% para pessoa com 2º grau de dependência.

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

3. 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 participação.

#### **NORMA 20ª | Montante e Revisão da Participação Familiar**

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

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

3. O(a) utente e representante legal tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva participação familiar.

#### **NORMA 21ª | Pagamento de Mensalidades**

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição, no horário das 09h00m às 12h00m e das 14:00h às 16:00h.

2. Sempre que o dia 10 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.

3. Se a mensalidade for paga fora do prazo, sofrerá um agravamento de 10% até ao dia 20 e 15% para além deste prazo.

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

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

#### **NORMA 22ª | Contrato de Prestação de Serviços**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o(a) utente e/ou representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se encontra afixado na Instituição.

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

3. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

#### **NORMA 23ª | Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente**

Nos casos de não adaptação do utente, qualquer parte pode denunciar o acordo, por escrito e com antecedência mínima de oito dias. Nestes casos, o cliente ficará a cargo do responsável sendo pago o valor devido do período de permanência da resposta social.

### **NORMA 24ª | 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 (comunicado à Instituição com 30 dias de antecedência), por institucionalização ou por morte do(a) utente.
2. A cessação da prestação de serviço pode ainda ocorrer por:
  - a) Das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
  - b) A reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria Instituição;
  - c) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao (à) utente;
  - d) Não sejam regularizadas as dívidas até ao limite de 60 dias consecutivos.

### **NORMA 25ª | Incapacidade do residente**

1. Quando um utente estiver em situação de incapacidade, a instituição poderá sensibilizar e informar a família/significativo ou pessoa de referência sobre o regime de maior acompanhado;
2. No caso de falta injustificada de iniciativa da família ou de pessoa de referência, a Instituição diligenciará pela aplicação do regime de maior acompanhado;
3. Se os utentes não tiverem familiares próximos ou pessoas de referência, a Instituição diligenciará igualmente pela aplicação do regime de maior acompanhado;
4. A Instituição informará a família e pessoas de referências dos procedimentos sobre os meios de suprimento de consentimento, bem como quando necessário, diligenciará igualmente pelos mencionados suprimentos.

### **NORMA 26ª | Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-tratos**

Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A Instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os(as) utentes e colaboradores.

## **CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA 26ª | Alimentação**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.  
Os horários das refeições são os seguintes:
  - a) pequeno almoço – 08:30h;
  - b) almoço – 12:00h;
  - c) lanche – 15:00h;
  - d) jantar – 18.00h;
  - e) ceia – 22:00h.
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/significativos aos utentes, desde que dêem conhecimento prévio aos colaboradores da Instituição.



## **NORMA27ª | Cuidados de Higiene, de Imagem e de Conforto Pessoal**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

## **NORMA 28ª | Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do(a) 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 são obrigatoriamente marcadas (com etiquetas da Instituição) pelo familiar/significativo, para melhor identificação.

## **NORMA 29ª | Apoio no desempenho de 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.

## **NORMA30ª | 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 31ª | Administração de fármacos**

A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

## **NORMA 32ª | 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. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

## **NORMA 33ª | Gestão de bens Monetários e Outros Serviços**

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, para aqueles em que exista indicação das entidades legais com competência para o efeito, ou seja, dos utentes em que através do processo de maior acompanhado seja atribuída à Instituição.  
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio.  
3. Poderá ser acordada uma verba semanal/mensal aos utentes de acordo com autonomia do utente, mediante:  
a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;  
b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;  
c). A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.  
4. O acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico é da responsabilidade dos familiares/significativos. Em caso de impossibilidade, mediante a disponibilidade institucional o acompanhamento pode ser realizado por um funcionário, sendo que o pagamento deste serviço cabe ao Utente/Família (5€/hora por acompanhamento de funcionário; 15€ por transporte, ida e volta).

5. 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, conforme valores em vigor;
6. Cuidados de imagem, como por exemplo, cabeleireiro/barbeiro, cujo seu pagamento fica a cargo do Utente/Família (5€);
7. Após falecimento do Utente, a família será avisada do ocorrido.
8. 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.
9. 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;
10. Os bens serão entregues aos herdeiros legalmente habilitados, mediante comunicação escrita. 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.
11. Caso a família/significativo queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.
12. A Instituição tem o direito de detenção dos bens do Utente falecido até à liquidação integral das dívidas que tenha contraído com a Instituição.

## **CAPÍTULO V – RECURSOS**

### **NORMA 34ª | Direção Técnica**

A Direção Técnica desta Estrutura Residencial compete a um(a) técnico(a), cujo nome 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.

### **NORMA 35ª | Pessoal**

O quadro de pessoal afeto à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, definido de acordo com a legislação em vigor.

### **NORMA 36ª | Pessoal Voluntário**

1. As pessoas que trabalham de forma voluntária na Instituição têm direito a ser devidamente integradas e enquadradas, ao respeito e valorização das atividades que desenvolvam, à avaliação do seu desempenho e a formação adequada.
2. O pessoal voluntário deve observar as normas contidas no presente regulamento e respeitar o sigilo e privacidade dos (as) utentes, bem como, os horários da Instituição.

## **CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 37ª | Direitos e Deveres da pessoa que reside a ERPI:**

1. São **direitos** da pessoa residente da ERPI:
  - a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
  - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
  - c) Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
  - d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
  - e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
  - f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
  - g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
  - h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
  - i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
  - j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento
2. São **deveres** da pessoa residente da ERPI:
  - a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;

- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) Pagar pontualmente a comparticipação familiar mensal, nos montantes acordados.

### **NORMA 38ª | Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência**

- 1.** Os familiares e pessoas de referência têm **direito**, nomeadamente, a:
  - a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
  - b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
  - c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
  - d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.
- 2.** Constituem **deveres** dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:
  - a) Cumprir o Regulamento Interno;
  - b) Colaborar com a equipa;
  - c) Respeitar a privacidade e intimidade de todos os residentes;
  - d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
  - e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
  - f) Pagar pontualmente a comparticipação familiar mensal, nos montantes acordados, quando forem contratualmente responsáveis pelo respetivo pagamento;
  - g) Pagar pontualmente a comparticipação de descentes mensal, nos montantes acordados, quando for prevista no respetivo contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados.

### **NORMA 39ª | 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 co-responsabilização 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) Respeitar a individualidade dos residentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
  - b) Criar e manter as 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 das partes interessadas;
  - g) Manter os processos dos residentes atualizados;
  - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos residentes;
  - i) Dispor de livro de reclamações.

## **CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 39ª | Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, físico e online, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos, pelo(a) utente e/ou familiar.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

### **NORMA 40ª | Livro de Registo de Ocorrências**

Este serviço dispõe de uma Plataforma Informática de registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

### **NORMA 41ª | Alterações ao Presente Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao (à) utente/cliente e/ou representante legal, 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. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

### **NORMA 42ª | Integração de Lacunas e Omissões**

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

### **NORMA 43ª | Penalidades**

1. Aos (às) utentes que não cumprem as disposições finais deste regulamento, que pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos a outros (as) utentes/clientes, serão aplicadas seguintes penalidades:
  - a) Numa situação em que a advertência seja aplicada pela 1ª vez, a sanção pode ser apenas advertência verbal ou escrita;
  - b) Suspensão temporária de 5 a 15 dias;
  - c) Expulsão.
2. As penalidades mencionadas são da exclusiva competência da Direção da Instituição.

### **NORMA 44ª | Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de junho 2024

Foi aprovado pela Direção em 24 de Abril de 2024.

---

O Presidente da Direção

## DECLARAÇÃO

O/A \_\_\_\_\_ declara que recebeu e tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Santa Cruz do Bispo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

---

(Assinatura)