

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

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1.<sup>a</sup> ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro de Bem-Estar de Bairro tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém em 29.12.2011 para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

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

1. A resposta social ERPI rege-se pelo estipulado nas disposições legais seguintes:
  - 1.1. Legislação aplicável;
  - 1.2. Acordo de Cooperação em vigor;
  - 1.3. Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor;
  - 1.4. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
  - 1.5. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
2. A pedido dos utentes ou de quem os represente, a ERPI disponibiliza a identificação dos instrumentos legais e regulamentares aplicáveis à ERPI.
3. Os instrumentos legais e regulamentares aplicáveis à ERPI estão identificados no site, em [www.cbebairro.pt](http://www.cbebairro.pt).

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

1. 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;
  - c. Em situações pontuais, pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objetivos da ERPI - ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- 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 autocuidado 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 4.<sup>a</sup>**  
**CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. A ERPI - ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a. Alojamento em quarto duplo ou individual;
  - b. Vigilância 24 horas por dia, durante a frequência da ERPI;
  - c. Refeições e apoio na alimentação, nomeadamente: pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar e reforço noturno, respeitando as prescrições médicas;

- d. Cuidados de higiene;
  - e. Tratamento da roupa pessoal e de cama;
  - f. Higiene dos espaços;
  - g. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - h. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
  - i. Cuidados médicos e de enfermagem;
  - j. Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura ainda outros serviços, mediante pagamento em separado, nomeadamente:
- a. Serviços de cabeleireiro e estética;
  - b. Fornecimento de material de incontinência;
  - c. Fornecimento de medicamentos e suplementos vitamínicos;
  - d. Materiais de enfermagem (algalias, sondas, máscaras de oxigénio/nebulização);
  - e. Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - f. Oxigenoterapia;
  - g. Fisioterapia;
  - h. Atividades lúdico-recreativas externas.
4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a assistência religiosa.

### **NORMA 5.<sup>a</sup> INSTALAÇÕES**

1. A ERPI - ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada em Rua Nova, N.º 95, Bairro, freguesia de Nossa Senhora das Misericórdias, concelho de Ourém e as suas instalações são compostas por:
  - 8 quartos duplos e 2 quartos individuais, todos com casa de banho privativa;
  - Instalações sanitárias;
  - 2 salas de estar/atividades;
  - 1 sala de refeições;
  - 1 gabinete médico;
  - 1 sala de banho assistido;
  - 1 gabinete de cabeleireiro/barbeiro;
  - Espaços exteriores ajardinados
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

## **CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### **NORMA 6.<sup>a</sup> CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3.<sup>a</sup>.

### **NORMA 7.<sup>a</sup> 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 entrega de cópias 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 ao qual 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;
  - h. Declaração médica respeitante à saúde do utente, ficha terapêutica atualizada e eventual regime alimentar.
2. As declarações previstas nas alíneas e) e h) do número anterior só são exigíveis em caso de admissão.
3. A ficha de identificação (disponível na Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
5. 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 8.<sup>a</sup> CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a. Residência na área geográfica das freguesias de intervenção do Centro de Bem-Estar de Bairro definida nos estatutos;
  - b. Residência na Área geográfica de freguesias confinantes com a área de intervenção do Centro de Bem-Estar de Bairro definida nos estatutos;
  - c. Idosos em situação de vulnerabilidade económica e social, sem familiares diretos;
  - d. A frequência de outras valências na instituição;
  - e. Comprovada impossibilidade de apoio familiar;
  - f. Precariedade de subsistência e/ou habitacional iminente, impossibilitando a permanência do utente em casa;
  - g. Risco de isolamento social e/ou geográfico;
  - h. Situações de emergência social propostas pela Segurança Social.
2. A prioridade de cada situação será encontrada pela conjugação dos vários critérios de admissão, pelo que, em situação de igualdade, considera-se a antiguidade de sócio da pessoa e a data de inscrição.
  3. Em caso de necessidade de estabelecimento de prioridade na admissão, a mesma será decidida com base em informação fundamentada da assistente social, sustentada em critérios técnicos ponderados que darão prioridade às situações de pessoas social e economicamente mais desfavorecidas.

#### **NORMA 9.<sup>a</sup> ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico 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 a Direção do Centro de Bem-Estar de Bairro;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de cinco 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 do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão, são devidos o pagamento de uma caução de valor igual a uma mensalidade e a primeira 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, através de carta para a morada constante na ficha de inscrição ou documento assinado presencialmente em que o mesmo tome conhecimento do facto referido.

### **NORMA 10.<sup>a</sup>** **ACOLHIMENTOS 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 - ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, nomeadamente sobre o regulamento interno de funcionamento e 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. Apresentação do programa de atividades da ERPI;
  - e. Informação sobre os instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
  - f. Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;
  - g. Elucidação sobre os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
  - h. Elaboração da 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 constam:
  - 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
1. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
  2. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

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

#### **NORMA 12.ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. A ERPI - ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h00 por dia.
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

#### **NORMA 13.ª HORÁRIO DE VISITAS**

As visitas decorrem todos os dias entre as 16h00 e as 19h00.

#### **NORMA 14.ª CÁLCULO DO RENDIMENTO**

1. O cálculo do rendimento per capita do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula e no princípio estabelecido de que o agregado familiar é constituído unicamente por ele próprio:

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente (Rendimento per Capita)

RA= Rendimentos globais do utente (anuais ou anualizados)

D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a. De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - b. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

- c. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultarem rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
  - d. De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
  - e. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
  - b. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

**NORMA 15.ª**  
**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. Relativamente à despesa referida em b. do n.º 3 da NORMA 14.ª, 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: é feita mediante a apresentação da declaração de IRS e respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. 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 utente;



5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor, a comparticipação do utente será alterada, devendo o mesmo ser avisado da alteração com a antecedência mínima de trinta dias sobre o início da sua aplicação;
7. 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;
8. 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.ª**  
**REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

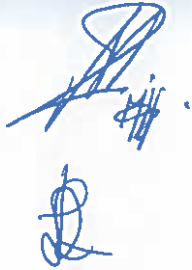
1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

**NORMA 17.ª**  
**PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia dez do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou 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.ª**  
**ALIMENTAÇÃO**

- 
1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar e reforço noturno.
  2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, sendo 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.

### **NORMA 19.ª** **CUIDADOS DE HIGIENE**

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.ª** **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.ª** **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI - ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de Atividades.
2. A ERPI, no seu planeamento de atividades, procurará sempre integrar as componentes interjercial e interinstitucional como apostas fortes da instituição.
3. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica.
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família.
5. 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.
6. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
7. Os utentes serão sempre contactados para participarem em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

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

No sentido de promover a sua 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. A ERPI - ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura aos seus utentes cuidados de enfermagem.
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, quando necessário;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e, na sua ausência, por colaboradores da instituição, mediante pagamento da deslocação.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).
5. Havendo recurso a cuidados hospitalares, considera-se que, a partir da saída da ERPI, o utente está sob responsabilidade familiar.
6. Havendo impossibilidade absoluta da família de, após a alta hospitalar, assegurar o reencaminhamento para a ERPI, a instituição assegurará esse serviço, com custos por conta do utente.

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

A ERPI - ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a aquisição e 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 - ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

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

Será afixada em local visível a tabela de serviços que são prestados na ERPI e que não estão incluídos no valor da mensalidade, nomeadamente os previstos no número 3 da Norma 4.<sup>a</sup>.

**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 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 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.
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos utentes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
  - a. O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
  - b. Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

**CAPÍTULO V – RECURSOS**

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

O quadro de pessoal afeto à ERPI - ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Coordenação Técnica desta ERPI - ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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. O Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora Técnica da instituição.

## **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 - ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado.
  - b. Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI - ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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. A coresponsabilização 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. Proceder à mudança de quarto ou de cama do utente, sempre que o interesse deste o recomende ou a reorganização interna do alojamento o imponha.
  - f. 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. O respeito pela individualidade dos utentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um, em cada circunstância;
  - b. A 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.
3. São direitos dos colaboradores e voluntários que prestam serviço na instituição:
  - a. Ser tratados com respeito por utentes, familiares ou outros visitantes da instituição e pelos colegas ou dirigentes da instituição;

- b. Os voluntários, serem tratados de acordo com a legislação e normativos respeitantes ao exercício de voluntariado;
  - c. Os colaboradores, serem tratados no cumprimento da legislação laboral em vigor e do contrato coletivo de trabalho aplicável.
4. São deveres dos colaboradores e voluntários que prestam serviço na instituição:
- a. Ser pontual e assíduo;
  - b. Cumprir com zelo as funções que lhe são atribuídas;
  - c. Cumprir com honestidade o serviço estipulado;
  - d. Desempenhar com qualidade e eficácia as tarefas que lhe são solicitadas pelo serviço;
  - e. Respeitar as funções e as orientações de superiores;
  - f. Tratar com respeito e dignidade os utentes do serviço;
  - g. Obedecer aos princípios de preservação da intimidade dos utentes e do sigilo profissional;
  - h. Comunicar por escrito ou oralmente ao Diretor(a) Técnico(a) e/ou Direção todas as informações e ocorrências que considere importantes para o bom funcionamento do serviço;
  - i. Participar nas reuniões de funcionários e/ou de voluntários;
  - j. Participar na avaliação periódica do serviço;
  - k. Respeitar os colegas de trabalho, desenvolvendo trabalho em equipa;
  - l. Participar nas ações de formação promovidas ou proporcionadas pela instituição;
  - m. Utilizar cuidadosamente e adequadamente os equipamentos, materiais e produtos necessários à execução das tarefas.

**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 ou representante legal, quando exista, 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.
4. Com a assinatura do contrato de prestação de serviços, é entregue ao segundo contratante cópia do presente regulamento.

**NORMA 34.<sup>a</sup>**  
**INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com a antecedência mínima de oito dias.

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



**NORMA 35.<sup>a</sup>**  
**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, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição com a antecedência mínima de 30 dias antes de abandonar esta resposta social do seu desejo de rescindir o contrato de prestação de serviços.
3. Em caso de incumprimento do aviso prévio, o utente deverá pagar o valor correspondente ao tempo de incumprimento.

**NORMA 36.<sup>a</sup>**  
**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção/Coordenação Técnica, sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

**NORMA 37.<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, em todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos auxiliares e restante pessoal afeto à ERPI - ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

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

**NORMA 38.<sup>a</sup>**  
**ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI - 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 utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato cujo direito 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.
4. As alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P..

**NORMA 39.ª**  
**INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

**NORMA 40.ª**  
**ENTRDA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor no quinto dia útil após a sua aprovação em Assembleia Geral.

Regulamento aprovado com as alterações aprovadas em Assembleia Geral de 28.03.2024

A Mesa da Assembleia Geral

*António de Oliveira Jesus*  
*Paula Helena dos Santos Oliveira Batista*  
*Lídia Líbia Reis*