

# REGULAMENTO INTERNO

## Estrutura Residencial

## Para Pessoas Idosas



**E R P I**

AV. DE S. PEDRO, 10A 6300-025 ALDEIA VIÇOSA – GUARDA  
Tel.: 271 926 690

## Índice

ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	3
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL .....	3
DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS.....	3
CUIDADOS E SERVIÇOS .....	4
INSTALAÇÕES.....	5
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO .....	6
INSCRIÇÃO.....	6
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO .....	6
ADMISSÃO .....	7
ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES .....	7
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE .....	8
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO .....	8
HORÁRIOS DE VISITAS .....	9
CÁLCULO DO RENDIMENTO .....	9
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES.....	10
REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	11
PAGAMENTO DE MENSALIDADES.....	11
ALIMENTAÇÃO.....	12
CUIDADOS DE HIGIENE .....	12
TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE.....	12
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS.....	12
APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA.....	12
CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE .....	13
ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS .....	13
DIREÇÃO / COORDENAÇÃO TÉCNICA.....	15
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES.....	15
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO .....	16
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....	16
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE.....	17
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FATO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR .....	17
LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	17
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS .....	17
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO .....	17
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	17
ENTRADA EM VIGOR.....	17

---

*CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS*

---

NORMA 1ª  
**ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A Associação de Melhoramentos de Aldeia Viçosa é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (I.P.S.S.), fundada em 1991, com sede em Aldeia Viçosa, na Avenida de São Pedro 10 A, concelho e distrito da Guarda, com o número de telefone 271 926690 e contribuinte n.º 502 552 921. É uma Instituição com acordos de cooperação celebrados com o Centro Distrital da Guarda do Instituto de Segurança Social.

O presente regulamento aplica-se à Associação de Melhoramentos de Aldeia Viçosa, única e exclusivamente à resposta social **ERPI**.

Esta Instituição tem estatutos aprovados e registados na Direção Geral de Segurança Social, sob o n.º 3/94, a folhas 169, em 15/11/93

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª  
**LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª  
**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, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objetivos da 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 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 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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 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, que são pagos separadamente da prestação mensal, nomeadamente:
- Cuidados de imagem;
  - Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - Fisioterapia;
  - Hidroterapia.
4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a assistência religiosa sempre que o cliente, ou o seu responsável, a solicite.

NORMA 5ª  
**INSTALAÇÕES**

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada em Aldeia Viçosa, na Avenida de São Pedro, nº 10A, concelho e distrito da Guarda, com o número de telefone 271 926690 e contribuinte n.º 502 552 921.

As suas instalações são compostas por:

Piso 0	Piso 1
Hall de entrada; Gabinete médico (em comum com outras respostas sociais); 1 Sala de visitas; 1 Sala de reabilitação Psicomotora 1 Refeitório; 1 Cozinha e 1 Despensa (em comum com outras respostas sociais); 5 casas de banho (2 para senhoras, 1 para homens, 1 destinada aos banhos, e outra para as funcionárias); Secretaria e Recepção (em comum com outras respostas sociais); Salão de convívio; 7 quartos duplos equipados com casa de banho. Um dos quartos possui cama articulada manual e colchão anti-escaras; outras 3 camas comportam colchões anti-escaras. 1 Quarto individual equipado com casa de banho, cama articulada e colchão anti-escaras; 1 porta de emergência	Uma escadaria interior de acesso a: 1 armazém de produtos alimentares 1 armazém de produtos de limpeza 1 zona de vestiário para as funcionárias 1 casa de banho equipada com duche para as funcionárias; 1 zona de arrumos; Uma outra escadaria interior com <b>cadeira elétrica elevatória</b> de acesso a: 1 quarto duplo com casa de banho; 3 quartos duplos sem casa de banho; 2 quartos individuais, um dos quartos possui cama articulada manual; 1 casa de banho comum equipada com duche; 1 espaço comum de convívio para utentes; 1 porta de emergência com saída para escadaria exterior.

Todo o edifício comporta aquecimento central a gás e o Piso 1 é também provido de sistema de ar condicionado.

No espaço exterior:

- 1 lavandaria (em comum com outras respostas sociais);
- 1 Capelinha;
- 2 arrumos;
- Alpendre coberto equipado com cadeirões para os utentes.
- Espaço verde circundante composto por bancos de jardim, árvores e relvado;
- 1 polivalente onde foi projetado um novo edifício que permitirá à instituição passar a dar resposta a 54 utentes em regime de ERPI, repartidos por 23 quartos duplos / casal e 8 quartos individuais. Servirá ainda 36 utentes em regime de SAD.

---

*CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES*

---

NORMA 6ª  
**CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- 1 - Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
- 2 - Manifestar vontade em ser admitido;
- 3 - Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos no n.º1 da NORMA 3ª.

NORMA 7ª  
**INSCRIÇÃO**

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato e/ou familiar responsável feita pelo Diretor Técnico destinada a estudar a situação sócio - familiar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Associação de Melhoramentos de Aldeia Viçosa.
2. 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, Cartão de Contribuinte ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - d) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - e) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
  - f) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da Associação de Melhoramentos de Aldeia Viçosa nos dias úteis entre as 10h e as 17h;
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 8ª  
**CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

1. Situação economicamente desfavorecida; **(25%)**
2. Residente ou natural na área geográfica da Instituição; **(20%)**
3. Ser utente de Serviço de Apoio Domiciliário; **(18%)**
4. Idoso em situação de isolamento social ou geográfico; **(15%)**
5. Ausência de estruturas familiares ou afins de apoio **(12%)**
6. Desajustamento ou conflito familiar grave **(7%)**

A prioridade de cada situação será encontrada pela reunião dos vários critérios e em caso de empate, terá prioridade de admissão o idoso que tenha a inscrição mais antiga. Ainda assim, a admissão será prioritária sempre que seja avaliada a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

NORMA 9ª  
**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 juntamente com o Diretor/Coordenador Técnico;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 2 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 a 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, através de carta.

NORMA 10ª  
**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 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 2 meses;
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 11ª

**PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Para melhor conhecimento dos aspetos físico, psicológico e social do cliente e acompanhamento da sua evolução no ERPI, a Diretora Técnica deverá organizar um processo individual e confidencial:
  - a) Identificação do utente;
  - b) Data de Admissão;
  - c) Identificação e contato 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 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) Cessaçãõ 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 12ª

**HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

- 1 - O Horário de funcionamento dos serviços será: **Permanentemente – 24 horas por dia**
- 2 - Para garantir um ambiente adequado ao descanso será considerado período noturno das 22.30h e as 7h.
- 3 – Horário das refeições:
  - Pequeno-almoço é servido às 09h30
  - Almoço é servido às 13h00
  - Lanche é servido às 16h00
  - Jantar é servido às 19h00
  - Ceia é servida às 21h00
- 4 – Os clientes podem entrar e sair entre as 9h e as 20h, salvo situações excecionais e previamente acordadas.
- 5 – A limpeza diária dos quartos será realizada entre as 8h e as 12h, sendo as limpezas mais profundas comunicadas previamente aos clientes das zonas em que se realizam.



NORMA 13<sup>a</sup>  
**HORÁRIOS DE VISITAS**

1 – Horário de visitas:

Dias de semana: 14h30 às 16h30

Sábados e Domingos: Das 10h00 às 11h30 e das 15h00 às 18h00;

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

1 - Em contrapartida pelo alojamento, alimentação e acompanhamento das necessidades da vida diária, será devido, pelo cliente e o seu Responsável, o pagamento de uma mensalidade, cujo montante será estabelecido de acordo com protocolo de cooperação com a tutela.

2 - O pagamento das participações é efetuado na secretaria do ERPI ou por transferência bancária para o NIB da CGD nº 0035 0360 00047970930 60, até dia 15 do mês a que diz respeito, contra entrega de um recibo.

3 - O montante da mensalidade será atualizado anualmente segundo a inflação não podendo exceder 5% ao ano.

4 - O montante da mensalidade poderá ainda ser alterado, sempre que as condições do internamento se alterem, designadamente mudança do quadro de dependência do cliente, tendo sempre por base os valores de mensalidade estipulados em protocolo.

5 - No ato de admissão será devido o pagamento da primeira mensalidade.

6 - À mensalidade acresce o pagamento das despesas dos demais serviços prestados, nomeadamente, custos decorrentes de aquisição de medicamentos, e todos os materiais médicos e de enfermagem, fraldas, algáliações, pensos, soros, oxigénio, entubações e quaisquer formas de respiração ou alimentação assistidas do foro clínico, transporte ambulatório ou outro, consultas particulares e tratamentos não participados pelo Serviço Nacional de Saúde, serviços de enfermagem prestados e despesas a eles inerentes, tratamentos de reabilitação, aluguer de aparelhos hospitalares, camas articuladas diversas das do estabelecimento, cadeiras de rodas, Taxas de Urgência, cabeleireiro, barbeiro, calista, manicure, bem como as demais relacionadas com atividades socio- recreativas, despesas de funeral e serviço fúnebre. No serviço de **ERPI** as deslocações da instituição a serviços de saúde ou outros locais que correspondam a necessidades individuais do residente será da sua responsabilidade ou da sua família, podendo também ser assegurada pela instituição, quando solicitada através do pagamento de um valor constante de tabela anualmente atualizada e divulgada para o efeito. Em caso de atividades de convivência e lazer, enquadradas pelo plano de atividades da instituição, a deslocação é assegurada pela instituição, sem custos para o residente.

7 - São ainda da responsabilidade do cliente, a aquisição de vestuário e demais objetos de uso pessoal, custos de indemnizações por danos provocados, desde que se apure a sua responsabilidade pelos mesmos;

8 - A falta de pagamento de uma ou mais mensalidades e/ou demais custos apresentados, será motivo para suspensão da permanência do cliente no ERPI.

9 - De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 3 de 02/05/97 e na Circular Normativa nº 7 de 14/08/97, da Direção Geral da Ação Social ( DGAS), o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar 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

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 resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

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

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

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 15ª

**TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

<b>ERPI de Idosos</b>	<b>Percentagem sobre o rendimento per capita</b>
Situação Tipo	75%
Idosos dependentes (complemento 1º grau)	90%

A percentagem dos 75% poderá ser elevada até 90% do rendimento “per capita” relativamente aos utentes nas seguintes situações:

a) Utentes dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção;

b) Utentes necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo;

No que respeita às despesas fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;

- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

Na falta de entrega de documentos solicitados na inscrição (Rendimento e despesas fixas) o valor da mensalidade poderá ser igual ao valor máximo devidamente afixado nas Instalações da Associação (Custo médio real por cada utente de cada resposta social – calculado anualmente)

A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no equipamento ou serviços que utiliza.

O custo médio do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.

Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço ou equipamento, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da instituição.

#### NORMA 16ª

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

Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos (o máximo de dias será de 30 dias – caso o utente esteja ausente da Instituição mais de 1 mês a redução atrás referida apenas será feita na mensalidade de 1 mês);

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 17ª

#### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, na secretaria da Sede ou por Transferência Bancária para o **NIB da CGD nº 0035 0360 00047970930 60**. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
2. 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, o valor da mensalidade sofrerá um agravamento de 20%.

---

*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. 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.

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 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, 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;
6. Os utentes serão sempre contactados para participar 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 autonomia os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividade de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

NORMA 23ª

**CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
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 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 24ª

**ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS**

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita não sendo permitido que os utentes façam a administração dos mesmos assim como mantenham os mesmos nas suas instalações privativas (quartos).

NORMA 25ª

**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 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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 26ª

**PROIBIÇÃO DE OUTROS ALIMENTOS**

Para o regular funcionamento do ERPI é proibido aos clientes:

- 1- Adquirir e trazer para o ERPI bebidas alcoólicas, para seu uso, ou uso de outros clientes.
- 2- Usar nas suas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.
- 3- Alimentos deixados por familiares/visitas serão colocados devidamente identificados nas nossas dispensas e nunca serão permitidos estes alimentos nas suas instalações privativas.

NORMA 27ª

**OUTROS SERVIÇOS**

Consideram-se serviços suplementares, não contemplados na comparticipação mensal, os medicamentos, fraldas, Transporte, consultas particulares, hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem de especialidade e fisioterapia que devam ser prestados por técnicos exteriores à Instituição, Cabeleireiro, barbeiro ou serviços de estética.

Os serviços suplementares serão cobrados ao cliente, de acordo com a seguinte tabela:

<b>Serviços suplementares</b>	<b>PREÇOS</b>
Acompanhamento a consultas médicas e serviços de enfermagem	7,00€ / Hora / cliente
Deslocação a consultas médicas com necessidade de deslocar-se na viatura do ERPI (Entende-se por 1 deslocação a saída da viatura das instalações do ERPI até ao destino e outra deslocação do destino até às instalações do ERPI)	12,50€ / deslocação
Cabeleireiro, barbeiro ou serviços de estética	Valor apresentado ao utente / familiar antes do serviço efetuado – valor praticado pela empresa prestadora do serviço

Sempre que haja lugar a alteração dos serviços prestados, as mensalidades também serão revistas.

Os valores resultantes dessas alterações, serão comunicados por escrito, até 30 dias de entrada em vigor da nova mensalidade.

#### NORMA 28ª

#### **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 29ª

#### **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.

#### NORMA 30ª

#### **PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO encontra-se afixado em local visível à entrada da instituição, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

NORMA 31<sup>a</sup>

**DIREÇÃO / COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção/Coordenação Técnica desta 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 Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos por um membro da direção ou outro membro da equipa técnica. A identificação do substituído será sempre fixada em local visível.

---

*CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES*

---

NORMA 32<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 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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 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 actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
  - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
  - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA 33<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 34<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 representante 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 35ª

**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 8 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do utente, poderá sofrer uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 30 ou mais dias seguidos;

NORMA 36ª

**CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FATO 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 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 37ª

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

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

NORMA 38ª

**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/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

---

*CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS*

---

NORMA 39ª

**ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem 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 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 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 40ª

**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 41ª

**ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento entra em vigor em 28 de novembro de 2019