



# **REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

(Aprovado em Reunião Direção de 22/10/2019)  
(Entra em vigor em 01/01/2020)

**REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

**INDICE:**

<b>CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....	<b>2</b>
NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	2
NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	2
NORMA 3ª - PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO.....	2
NORMA 4ª- DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS.....	2
NORMA 5ª - CUIDADOS E SERVIÇOS.....	3
NORMA 6ª - INSTALAÇÕES.....	4
<b>CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES</b> .....	<b>4</b>
NORMA 7ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	4
NORMA 8ª - INSCRIÇÃO/CANDIDATURA.....	4
NORMA 9ª - LISTA DE ESPERA.....	5
NORMA 10ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO.....	5
NORMA 11ª - ADMISSÃO.....	6
NORMA 12ª - ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES.....	7
NORMA 13ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE.....	7
<b>CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b> .....	<b>8</b>
NORMA 14ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	8
NORMA 15ª - HORÁRIO DE VISITAS.....	8
NORMA 16ª - COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	8
NORMA 17ª - AGREGADO FAMILIAR.....	8
NORMA 18ª - RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR.....	8
NORMA 19ª - DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR.....	9
NORMA 20ª - CÁLCULO PARA APURAMENTO DO RENDIMENTO PER CAPITA DO AGREGADO FAMILIAR.....	10
NORMA 21ª - PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS.....	10
NORMA 22ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES.....	11
NORMA 23ª - REDUÇÃO/REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/MENSALIDADE.....	11
NORMA 24ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES.....	11
<b>CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS</b> .....	<b>12</b>
NORMA 25ª - ALOJAMENTO DOS UTENTES.....	12
NORMA 26ª - ALIMENTAÇÃO.....	12
NORMA 27ª - CUIDADOS DE HIGIENE.....	12
NORMA 28ª - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE.....	12
NORMA 29ª - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS.....	13
NORMA 30ª - APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA.....	13
NORMA 31ª - CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE.....	13
NORMA 32ª - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS.....	13
NORMA 33ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA.....	14
NORMA 34ª - OUTROS SERVIÇOS.....	14
NORMA 35ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE.....	14
NORMA 36ª - GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS.....	14
<b>CAPÍTULO V - RECURSOS</b> .....	<b>14</b>
NORMA 37ª - PESSOAL.....	14
NORMA 38ª - DIREÇÃO TÉCNICA.....	14
<b>CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES</b> .....	<b>15</b>
NORMA 39ª - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES.....	15
NORMA 40ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	15
NORMA 41ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	16
NORMA 42ª - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE OU IMPUTÁVEIS AO MESMO.....	16
NORMA 43ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	17
NORMA 44ª - JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO.....	17
NORMA 45ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	17
NORMA 46ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	17
<b>CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	<b>17</b>
NORMA 47ª - REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.....	17
NORMA 48ª - FORO COMPETENTE.....	18
NORMA 49ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO.....	18
NORMA 50ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	18
NORMA 51ª - ENTRADA EM VIGOR.....	18

## REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

### CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação de Desenvolvimento, Progresso e Vida da Tocha, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 01/08/2004, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### NORMA 2ª- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS 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) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação e o anexo 1 da Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho – regulamento das comparticipações familiares, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de junho;
- b) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS que republica em anexo o Dec-Lei 119/83, de 25 de fevereiro;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### NORMA 3ª - PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

A ESTRUTURA RESIDENCIAL rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

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

#### NORMA 4ª- 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

## REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 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 preservação da vida familiar e profissional do agregado familiar, promovendo o envolvimento e competências da família;
  - h) 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 5ª - CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Habitação/alojamento;
  - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - c) Cuidados de higiene pessoal;
  - d) Tratamento da roupa;
  - e) Higiene dos espaços;
  - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
  - h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
  - i) 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 sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do cliente.
3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS poderá ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
  - a) Cuidados de imagem;
  - b) Acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - c) Apoio médico;
  - d) Fisioterapia.
4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS procurará, mediante disponibilidade, satisfazer as necessidades dos clientes a nível religioso, respeitando sempre as convicções religiosas de cada um.

## REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

### NORMA 6ª - INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada em Rua do Preventório, n.º 999 – 3060-675 Tocha e as suas instalações são compostas por:
  - a) Vinte e cinco quartos;
  - b) Instalações sanitárias;
  - c) Três salas de estar/actividades;
  - d) Salas de banho assistido;
  - e) Dois refeitórios;
  - f) Auditório;
  - g) Gabinetes (Técnicos e de Saúde).
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

## CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

### NORMA 7ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 4ª;
- b) Residir nas freguesias da área de atuação da Instituição;
- c) Não apresentar perturbação mental grave ou doença que ponha em risco a integridade física dos outros utentes ou perturbe o normal funcionamento da Instituição;
- d) Manifeste vontade em ser admitido.

### NORMA 8ª - INSCRIÇÃO/CANDIDATURA

1. Para efeito de inscrição, o utente deverá fazer a sua inscrição/candidatura através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - e) Cartão de Cidadão do candidato/utente, sendo que na ausência de cartão de cidadão deverá apresentar Bilhete de Identidade, cartão de contribuinte, cartão de beneficiário da Segurança Social ou de outros subsistemas a que pertença, quando seja dado consentimento;
  - f) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - g) Cartão de Cidadão dos descendentes de 1.º grau e/ou herdeiros e na ausência deste, Bilhete de Identidade e número de contribuinte, quando seja dado consentimento;
  - h) Boletim de vacinas atualizado e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - i) Prova dos rendimentos do utente (declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado do utente) e das despesas de saúde e aquisição de medicação de uso continuado em situação de doença crónica.
2. Para efeito de admissão, deverá fazer a prova das declarações efetuadas mediante a apresentação dos seguintes documentos:
  - a) Prova dos rendimentos do agregado familiar (declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado);
  - b) Prova da situação patrimonial do utente;
  - c) Prova das despesas mensais fixas como por exemplo, medicação crónica, renda de casa...
  - d) Relatório do médico assistente, com informação do grau de dependência e autonomia, doenças crónicas, problemas de saúde, medicação atual, prescrição de restrição/dieta alimentar (se necessário), bem como os antecedentes médicos, cirúrgicos, psiquiátricos

## REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- e/ou hospitalizações do utente;
- e) Análises clínicas, eletrocardiograma e RX ao torax recentes;
  - f) Notas de alta e relatórios de exames médicos;
  - g) Identificação do Representante Legal, bem como certidão de sentença judicial que regule a tutela, quando aplicado;
  - h) Declaração assinada pela utente ou seu representante em como autoriza a utilização dos seus dados e as suas atualizações na elaboração do processo individual do utente.
3. Na fase de inscrição na resposta social, é declarado na ficha de inscrição pelo utente ou seu representante legal, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  4. No ato de inscrição o cliente/familiar será atendido pela Técnica de Serviço Social responsável pela resposta social no qual serão prestados os esclarecimentos possíveis;
  5. O horário de atendimento para a candidatura é de segunda a sexta, das 09:00 às 12:00 e das 14:00 às 17:00 podendo a hora pretendida estar sujeita a marcação prévia;
  6. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número 1, deverão ser entregues no gabinete da Técnica de Serviço Social ou, na ausência desta, na Secretaria da Instituição;
  7. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
  8. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição/candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
  9. As inscrições serão aceites durante todo o ano. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos.

### NORMA 9ª - LISTA DE ESPERA

1. A inscrição atinge a caducidade após 12 meses. Findo este período o cliente/familiar deve informar a Instituição se pretende manter, renovar a inscrição ou cancelar a mesma.
2. Caso não seja possível efetuar a admissão por inexistência de vaga o utente e/ou familiar responsável/representante legal serão informados que integrarão a Lista de Espera, ficando sujeitos aos critérios de prioridade definidos no presente regulamento.
3. A pré-inscrição é retirada da Lista de Espera pela Diretora Técnica quando:
  - 3.1. O candidato é admitido numa resposta social;
  - 3.2. A inscrição é anulada por parte do utente ou familiar próximo;
  - 3.3. A inscrição não respeita os requisitos para a frequência da resposta social;
  - 3.4. Impossibilidade de contacto telefónico com o utente, familiar responsável ou representante legal (após três tentativas em dias alternados);
  - 3.5. Em situação de vaga, o utente não aceite ingressar na resposta social.
4. Quando o candidato e/ou seu representante informar a Instituição sobre novos factos da sua situação socioeconómica e/ou clínica, os quais configurem alterações às condições existentes à data da sua inscrição, proceder-se-á a avaliação dos novos requisitos.

### NORMA 10ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
  - 1.º Situação social e economicamente desfavorecida;
  - 2.º Indisponibilidade e/ou ausência de apoio ou retaguarda;
  - 3.º Situação de risco;
  - 4.º Ser utente da instituição noutras respostas sociais;
  - 5.º Vontade expressa do utente em frequentar a ERPI;
  - 6.º Grau de dependência;
  - 7.º Isolamento social ou geográfico;
  - 8.º Insuficiência de condições habitacionais que impossibilitem a permanência no domicílio, mesmo com SAD;

## REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 9.º Situação encaminhada pelas entidades de apoio social e de saúde, designadamente situações de emergência social;
  - 10.º Residente ou natural da freguesia da Tocha ou do concelho de Cantanhede;
  - 11.º Idoso que tenha outros parentes, nomeadamente cônjuge, já internado na instituição;
  - 12.º Ser sócio da instituição.
2. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do utente.
  3. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação e só em caso de empate funcionará a antiguidade da data de inscrição, se estiver válida.
  4. A estes critérios excluem-se as vagas geridas pela Segurança Social.

### NORMA 11ª - ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é analisado pela Diretora Técnica da resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta 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 desta Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 dias úteis, via telefónica; a instituição não se responsabiliza por alterações de contactos telefónicos não comunicados sendo que a falta de contacto poderá ser motivo para cancelamento da inscrição;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. A ERPI deve no ato de admissão:
  - a) Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, os seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
  - b) Informar o utente do valor da comparticipação a pagar à Instituição;
  - c) No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
  - d) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o utente e/ou familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
  - e) Informar o utente e o seu responsável do Regulamento Interno;
  - f) Elaborar a lista de pertences do utente (relação da roupa, bens e valores que o utente traz consigo, sendo posteriormente assinada pelo utente e/ou familiar responsável e Diretora Técnica;
  - g) Ser entregue um exemplar do Manual de Acolhimento ao utente/familiar responsável, que contempla informações sobre o funcionamento da resposta social.
7. Será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pela admissão que assumam:
  - a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na ERPI;
  - b) A responsabilidade da receção do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços.
8. 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 no momento da inscrição/candidatura ou através de carta ou telefone.

## REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

### NORMA 12ª - ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. O período de adaptação do utente é de 30 dias; neste período dar-se-á especial atenção a todas as questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação de proximidade, facilitadores deste processo.
2. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
  - a) Apresentação da equipa de prestadores dos cuidados e serviços e 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) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
  - e) Apresentar o programa de actividades da ERPI;
  - f) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
  - g) Evidenciar a importância do suporte afetivo e emocional da família/pessoas próximas, para o bem – estar do utente na instituição;
  - h) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
  - i) Sensibilização do utente, familiares e significativos para não ter na ERPI valores ou jóias;
  - j) Assinatura do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços;
  - k) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
  - l) Desenvolver, observar e aprofundar alguns aspectos da Ficha de Inscrição e avaliação multidisciplinar completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica.
3. Terminado o período de acolhimento é efetuada uma avaliação conjunta com o utente e/ou familiar sobre o processo de integração e adaptação, elaborando um relatório sobre este processo que será, posteriormente, arquivado no seu processo individual.
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 factores 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 13ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Ficha de Inscrição;
  - b) Identificação do utente e cópias dos documentos pessoais;
  - c) Data de admissão;
  - d) Identificação e contacto do familiar ou representante legal a contactar em caso de emergência;
  - e) Identificação e contacto do médico assistente e relatório médico com indicação da situação de saúde e outras informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente na ERPI;
  - f) Identificação da situação social;
  - g) Identificação da situação financeira:
    - Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
    - Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
    - Comprovativos dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;

## REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
  - Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
  - Documentos comprovativos da existência de despesas mensais fixas (ex. Despesas com medicamentos de uso permanente, dos últimos três meses).
- h) Processo de saúde, que possa também ser consultado de forma autónoma, com informação clínica, grau de dependência e necessidades;
  - i) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
  - j) Relatório do Programa de Acolhimento do cliente;
  - k) Avaliação multidimensional e Plano Individual de Cuidados (PIC) do qual constam as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão;
  - l) Plano Individual e respetiva revisão, monitorização e avaliação;
  - m) Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
  - n) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - o) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - p) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O processo individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica ou demais elementos com autorização da primeira, garantindo sempre a sua confidencialidade;
  3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### NORMA 14ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h/dia;
2. O horário de visitas e das refeições está afixado em lugar visível.

### NORMA 15ª - HORÁRIO DE VISITAS

1. As visitas podem ser realizadas todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, no período da tarde das 14:00 às 19:00;
2. Com a devida autorização da Direção ou do responsável da ERPI, e tendo em consideração as necessidades da família e do cliente, as visitas poder-se-ão realizar fora do horário referido no n.º 1, desde que não ponham em causa os horários de refeição e cuidados de higiene pessoal, bem como a privacidade e descanso dos restantes utentes.

### NORMA 16ª - COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

### NORMA 17ª - AGREGADO FAMILIAR

Para a resposta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

### NORMA 18ª - RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

## REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

**1.1** Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

**1.2** Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) do **3.** as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

**1.3** Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

**1.3.1** Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

**1.3.2** O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

**1.4** Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

**1.5** Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

**2.** Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os **rendimentos anuais ou anualizados**.

### NORMA 19ª - DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR

**1.** 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;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

## REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

**1.1** - Para além das despesas referidas em 5.1. a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

**1.2** - Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 5.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

### NORMA 20ª - CÁLCULO PARA APURAMENTO DO RENDIMENTO PER CAPITA DO AGREGADO FAMILIAR

1. O valor da comparticipação mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o seguinte quadro:

GRAU DE DEPENDÊNCIA (Escala de Barthel)	PERCENTAGEM SOBRE O RENDIMENTO <i>PER CAPITA</i>
Utentes independentes	75%
Utentes dependência leve	80%
Utentes dependência moderada	85%
Utentes dependência grave/total	90%

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

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

3. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior;

4. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.

5. À comparticipação familiar apurada no número 1 pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.

6. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.

### NORMA 21ª - PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

## REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

### NORMA 22ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;
3. Às despesas referidas na NORMA 19ª 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;
4. Quanto à prova dos rendimentos do utente – é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
6. Qualquer alteração à tabela em vigor será sempre feita dentro da legislação aplicável com aviso prévio ao utente e/ou significativos de 30 dias;
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;
9. 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 23ª - REDUÇÃO/REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/MENSALIDADE

1. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos e de 40% se 30 ou mais dias consecutivos.
2. As comparticipações familiares/mensalidade 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, mediante aviso prévio de 30 dias.

### NORMA 24ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição, sendo a primeira no ato de admissão;
2. As mensalidades poderão ser pagas no horário de expediente da secretaria da ADPVT ou por transferência bancária, sendo o NIB da Instituição disponibilizado no ato de inscrição ou na secretaria da Instituição;
3. Não são consideradas nem se integra no valor da mensalidade o pagamento das seguintes despesas:
  - a) Consultas médicas;
  - b) Análises, exames médicos e exames complementares de diagnóstico;
  - c) Serviços de transporte e acompanhamento a consultas;
  - d) Medicação;
  - e) Produtos de higiene pessoal;
  - f) Fraldas, toalhetes, resguardos e cremes;
  - g) Taxas moderadoras ou de outros serviços no Sistema de saúde público ou privado.
4. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização;
5. As despesas das alíneas referidas no n.º 3 (nomeadamente, medicação, exames médicos e análises) deve o pagamento ser efectuado na(s) entidade(s) prestadora(s) do serviço

## **REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

(fármacias, hospitais, ...);

**6.** Todos os clientes admitidos até ao dia 15 de cada mês pagam a mensalidade completa e todos os clientes admitidos após o dia 15 pagam 50% do valor da mensalidade desse mês;

**7.** Quando ocorra o óbito ou desistência do cliente nos primeiros 15 dias do mês será pago 50% da mensalidade e a totalidade caso o óbito ou a desistência ocorra depois do dia 15;

**8.** Perante ausências de pagamento superiores a trinta 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 - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA 25ª - ALOJAMENTO DOS UTENTES**

1. O alojamento dos utentes será em quartos múltiplos, triplos, de casal, duplos e individuais, procurando agrupá-los de forma a conseguir um bem-estar acolhedor.
2. Os quartos são ocupados por utentes do mesmo sexo, com excepção de casais, sendo da responsabilidade da instituição a atribuição dos quartos a cada utente.
3. Os utentes poderão ser transferidos de quarto de acordo com o seu grau de dependência física, psíquica ou por incompatibilidade com outros utentes, sem necessidade de aviso prévio aos familiares.
4. Não são permitidos animais de estimação do utente.
5. Na morte de um dos cônjuges, e respeitando o período de luto (ponderado mediante a avaliação técnica), a Instituição reocupará o quarto com novo utente.
6. É expressamente proibido usar ou acender qualquer lamparina, vela, cobertor eléctrico, máquinas, assim como ter comportamentos que perturbem o silêncio.
7. É permitida a colocação de televisão nos quartos, pelos utentes e familiares, depois de devidamente autorizada.

### **NORMA 26ª - ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço (9:00), suplemento da manhã (10:30), almoço (12:00), lanche (15:00), jantar (19:00) e ceia (21:00);
2. A ementa semanal é afixada em local visível, elaborada e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas alimentares dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
4. É proibido ao cliente ter alimentos no quarto, excepto água;
5. Deve ser dado conhecimento à chefe de turno de quaisquer alimentos que os clientes ou familiares tragam do exterior para acondicionar em local adequado e registar em impresso próprio;
6. Não é permitido ao cliente e suas visitas introduzirem bebidas alcoólicas na ERPI.

### **NORMA 27ª - CUIDADOS DE HIGIENE**

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

### **NORMA 28ª - 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 no ato de admissão, para melhor identificação e será feita pela Instituição.

## **REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

3. As peças de roupa trazidas depois da admissão do cliente devem ser entregues à responsável de turno para registo em impresso próprio e posterior entrega nos serviços de lavandaria para marcação;
4. A costura da roupa realizada pela ADPVT limita-se a pequenos arranjos de manutenção.

### **NORMA 29ª - 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. O plano de atividades é elaborado anualmente, através do levantamento de interesses dos clientes, de acordo com os recursos da instituição e das propostas da comunidade. Mensalmente é elaborado o programa de atividades que especifica as ações a desenvolver no respetivo mês;
3. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora Técnica sendo operacionalizada pela Animadora Sociocultural;
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, 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 participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região.

### **NORMA 30ª - APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA**

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

### **NORMA 31ª - 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 pessoas significativas e na sua ausência por colaboradores da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, mediante pagamento;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

### **NORMA 32ª - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita.
2. Na admissão do cliente, deve ser entregue à equipa de enfermagem a medicação e respectiva posologia para conhecimento e futura coordenação com o médico da resposta

## REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

social.

### **NORMA 33ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, 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;
2. Em situações de empréstimo de ajudas técnicas, sempre que se verifique desgaste do material derivado do uso do cliente, deve o concerto ou despesa ser pago pelo cliente/significativo.

### **NORMA 34ª - OUTROS SERVIÇOS**

1. O serviço de transporte pode ser efetuado nas viaturas da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, mediante disponibilidade nas mesmas;
2. O acompanhamento a consultas e/ou exames complementares de diagnóstico pode ser efetuado pelas colaboradoras da ERPI se solicitado com devida antecedência, para organização dos serviços e nos termos do estipulado no n.º 3 da NORMA 24ª.

### **NORMA 35ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. É havido como depósito e guarda dos bens dos utentes o ato pelo qual um utente da ERPI entrega à Progresso e Vida quaisquer objetos ou valores, para que esta os guarde e os restitua, quando exigidos.
2. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
3. 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.
4. O depósito é gratuito, não envolvendo nem retribuição do depositário, nem remuneração do depositante pelo depósito efetuado.
5. A entrega e restituição de objetos ou valores depositados pelos utentes deve ser feita nos serviços administrativos da instituição, às horas normais de expediente.

### **NORMA 36ª - GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS**

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

## **CAPÍTULO V - RECURSOS**

### **NORMA 37ª - 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 formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

### **NORMA 38ª - DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção 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

## REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Técnica de Serviço Social, responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário.

### CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

#### NORMA 39ª - 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 actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal;
  - h) À inviolabilidade da correspondência;
  - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - j) À 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;
  - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários 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 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

#### NORMA 40ª - 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 corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação 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

## REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

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 41ª - 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.
4. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos contratantes, com a antecedência de 30 dias ou de 60 dias, consoante a iniciativa seja do 2.º ou 1.º contratante, respetivamente.

### NORMA 42ª - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE OU IMPUTÁVEIS AO MESMO

1. A interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente é admissível em casos resultantes de doença devidamente comprovada ou de outros motivos relevantes com conhecimento atempado da instituição.
2. Quando o utente vai de férias ou prevê outro motivo para um período de ausência, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. As faltas de comparência não justificadas superiores a 30 dias determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
4. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos e de 40% se 30 ou mais dias consecutivos.
5. Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da instituição, o utente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direção da Instituição, com a antecedência mínima de 30 dias.
6. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer sempre que:
  - a) Se verifique um atraso superior a 30 dias no pagamento das comparticipações;
  - b) Ocorra qualquer incumprimento das regras evocadas no regulamento interno.

## REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

### **NORMA 43ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

O contrato de alojamento caduca, nomeadamente:

- a)** Verificando-se a impossibilidade de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
- b)** Com a dissolução da Instituição;
- c)** Com a morte do utente (prevê-se o estipulado na NORMA 24ª, n.º 7) ou, salvo acordo em contrário, sempre que o utente se ausente da ERPI por período superior a 30 dias, sem motivo justificado da ausência;
- d)** A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
- e)** Atingido que seja o prazo pelo qual foi estabelecido, no caso de acolhimento temporário;
- f)** 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 44ª - JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO**

1. A Instituição reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de alojamento 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, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.
2. O contrato de alojamento pode ainda ser suspenso sempre que o utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde:
  - a) Tenha necessidade de cuidados especiais;
  - b) Seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes residentes da ERPI.
3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento é da competência da Direção da Instituição, sob proposta da Direção Técnica da ERPI, após prévia audição do utente e do respetivo familiar ou pessoa responsável.
4. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deve ser conhecida do utente.

### **NORMA 45ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

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

### **NORMA 46ª - 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 consultado diariamente pela Direção Técnica e/ou por parte das colaboradoras e restante pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

## **CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 47ª - REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**

A instituição tem disponível no site [www.progressoevida.pt](http://www.progressoevida.pt) a Política de Privacidade.

## REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

### **NORMA 48ª - FORO COMPETENTE**

Em caso de conflito o foro competente é o Tribunal Judicial da comarca de Cantanhede.

### **NORMA 49ª - 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 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 50ª - 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 51ª - ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Janeiro de 2020

Aprovado em reunião da Direção em 22 de Outubro de 2019

A Direção

*José Maria Maia Gomes*

*Grça Maria N. L. Santos Silva*

*Maria Imeldina S. F. Guimaro*

*Arnaldo Oliveira Ribeiro*

*Manuel Teixeira Gomes*



Nota – Entregar um exemplar ao utente ou familiar responsável  
(Destacar e arquivar no processo do utente)

## **DECLARAÇÃO**

O utente \_\_\_\_\_  
da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS e/ou o familiar  
responsável \_\_\_\_\_  
declara que recebeu um exemplar e tomou conhecimento das informações descritas  
no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir  
ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do utente/responsável)