

# REGULAMENTO INTERNO

ERPI

2024



**PORTA DE CASA**  
LAR FUNDAÇÃO JOAQUIM DOS SANTOS

COORTR

DE

CASAS

# ÍNDICE

**01**

**Disposições Gerais**

**04**

**Processo de Candidatura, e  
Admissão dos Residentes**

**08**

**Instalações e Regras de  
Funcionamento**

**14**

**Prestação dos Cuidados,  
Serviços e Atividades**

**20**

**Recursos Humanos**

**21**

**Direitos e Deveres**

**25**

**Disposições Gerais**

## **CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Norma 1 - Enquadramento**

A Fundação Joaquim dos Santos é uma Instituição de Direito Privado, regulada pelo Código Civil, com estatutos aprovados em Diário do Governo n.º 53, III Série, de 13 de março de 1967, e, como instituição Particular de Solidariedade Social, encontra-se registada na Direção Geral da Segurança Social no Livro das Fundações de Solidariedade Social, sob o n.º 62/83 a fls.199 verso e 200.

No cumprimento dos seus objetivos estatutários desenvolve respostas sociais de apoio a pessoas idosas, tendo acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu para a resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, a seguir designada por ERPI.

### **Norma 2 - Objetivos do Regulamento Interno**

O presente regulamento interno visa definir as regras de organização e funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) e aplica-se no espaço geográfico da Instituição e em qualquer lugar onde os seus elementos se encontrem em atividade de funções. Tem como objetivos:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos residentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento, promovendo uma salutar convivência entre todos os intervenientes;
- c) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento;
- d) Promover a participação ativa dos residentes e do seu representante legal, familiar e/ou pessoa de referência ao nível do funcionamento.

### **Norma 3 - Legislação Aplicável**

Esta Resposta Social rege-se pelas seguintes normas:

- 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, alterado pela Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, alterada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, alterada pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro - 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) Decreto-Lei n.º 126 A/2021 de 31 de dezembro - altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento das respostas sociais;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;

- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### **Norma 4 - Destinatários e Objetivos**

Considera-se estrutura residencial para pessoas idosas, o estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades de pessoas idosas e suas famílias.

1. São destinatários da ERPI:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objetivos da ERPI:

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

#### **Norma 5 - Serviços, Atividades e Cuidados**

1. Para a prossecução dos seus objetivos, a ERPI presta um conjunto de atividades e cuidados, designadamente:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
- c) Tratamento de roupa;
- e) Higiene dos espaços;

- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das capacidades físicas e psíquicas;
- g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- h) Cuidados de enfermagem, bem como acesso a cuidados de saúde;
- i) Administração de fármacos quando prescritos.
- j) A convivência social entre os residentes e com os familiares, pessoa de referência e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
- k) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico -recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;
- l) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
- m) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem estar.

1. As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o residente e constam de um plano de atividades.

2. A ERPI deve permitir e promover, através da sua atuação:

- a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;
- b) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus residentes;
- c) A participação dos familiares, representante legal, acompanhante ou pessoa de referência no apoio ao residente, sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente;
- d) Assistência religiosa, sempre que o residente o solicite ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares, representante legal, acompanhante ou pessoa de referência.

3. A ERPI assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico, mediante pagamento adicional de acordo com preçário em vigor;
- b) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
- c) Sessões de fisioterapia, mediante pagamento adicional de acordo com preçário em vigor;
- d) Serviços de cabeleireiro e estética, mediante pagamento adicional de acordo com preçário em vigor.

5. O Conselho de Administração definirá anualmente o preço dos serviços e atividades que não se encontram incluídos na comparticipação mensal do residente e/ou comparticipação complementar, sendo afixado em local apropriado.

## **CAPÍTULO II - PROCESSO DE CANDIDATURA E ADMISSÃO DOS RESIDENTES**

### **Norma 6 - Condições de Admissão**

São condições de admissão na ERPI:

1. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 4;
2. Pessoa que necessita da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas;
3. Pessoa que necessita de ajuda na execução das atividades da vida diária.

### **Norma 7 - Candidatura**

1. O pedido de admissão far-se-á através do preenchimento de uma ficha de inscrição, que constitui parte integrante do processo individual, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Cartão de cidadão do residente (ou bilhete de identidade, documento com o número de identificação da segurança social, cartão de contribuinte e cartão de utente dos serviços de saúde);
- b) Cartão de cidadão (ou bilhete de identidade e cartão de contribuinte), indicação de morada e contacto do descendente em primeiro grau ou familiar responsável pela comparticipação complementar ou do responsável ou do acompanhante ou da pessoa de referência, se for caso disso;
- c) Relatório médico com a história clínica do residente e informação necessária para a continuidade da prestação de cuidados, designadamente estado vacinal, terapêutica farmacológica e eventual dieta prescrita;
- d) Documentos comprovativos dos rendimentos e das despesas do agregado familiar, quando necessário;
- e) Declaração assinada pelo residente ou seu representante legal/accompanhante em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- f) Em caso de dúvida, podem ser ainda solicitados outros documentos probatórios.

2. Todos os documentos enumerados no ponto 1, deverão ser atualizados no ato de admissão caso esta não se efetue de imediato.

3. Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, à exceção do relatório médico, devendo ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta. Nesta situação, a admissão será sempre a título provisório, mediante parecer da Direção Técnica e autorização do Conselho de Administração, tendo o processo depois tramitação idêntica às restantes situações.

4. A candidatura só será válida após a entrega da documentação necessária, que se deverá efetuar num prazo máximo de 10 dias úteis após o preenchimento da ficha de candidatura. O não cumprimento deste prazo implica a anulação da candidatura.

5. Cabe à Direção Técnica elaborar parecer sobre a candidatura, a submeter ao Conselho de Administração, que decide sobre quais os candidatos a incluir na lista de espera, por inexistência de vagas. Desta decisão, deve ser dado conhecimento por escrito ao candidato e/ou representante legal/responsável/acompanhante, no prazo máximo de 15 dias úteis.

6. A gestão posterior da lista de espera será realizada de acordo com os procedimentos definidos.

### **Norma 8 - Critérios de Admissão**

1.A admissão é da responsabilidade do Conselho de Administração, em função da capacidade definida, de acordo com os critérios de prioridade apresentados no ponto seguinte, bem como através de outros que reconheça como adequados face às situações em análise, designadamente, carência de profissionais devidamente habilitados para dar resposta específica a indivíduos cuja situação clínica necessite de acompanhamento muito particular ou ausência de condições orgânicas e materiais para o fazer; reconhecimento da livre e expressa vontade do residente em ser admitido na ERPI. Havendo incapacidade desta expressão de vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado pelo descendente em primeiro grau ou familiar que assuma a comparticipação complementar ou, se for caso disso, pelo representante legal/acompanhante.

2.Critérios de prioridade:

- a)Pessoas/famílias economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estruturas familiares de apoio;
- b)Pessoas/famílias em situação de risco;
- c)Utilizar os serviços da instituição noutra resposta social;
- d)Ter familiares a utilizar serviços da Instituição;
- e)Ser residente, natural, ou ligado afetivamente à união das freguesias de Boaldeia, Farminhão e Torredeita ou freguesias limítrofes;
- f)Número de ordem de inscrição.

Sempre que a capacidade estiver completa, existirá uma lista de espera.



### **Norma 9 – Admissão**

- 1.Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta 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 o Conselho de Administração;
- 3.Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou seu representante legal/responsável/ acompanhante, no prazo de 15 dias;
- 4.Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
- 5.Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Direção Técnica e autorização do Conselho de Administração, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
- 6.No ato de admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade;
- 7.Os candidatos 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 ou ao seu representante legal/responsável/ acompanhante.

### **Norma 10 – Lista de Espera**

- 1.Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vaga, ficam inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.
- 2.Os candidatos que desistam da inscrição são retirados da lista de espera, devendo informar a instituição por carta, telefone ou email.
- 3.A lista de espera será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga e conseqüente admissão.
- 4.O candidato, familiar ou representante legal/ acompanhante serão informados quando tiverem vaga para proceder à admissão na ERPI.
- 5.A gestão da lista de espera é da responsabilidade da Direção Técnica.

## **Norma 11 - Acolhimento de Novos Residentes**

1.No caso de admissão do residente, a este e/ou ao seu representante legal/responsável/acompanhante são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, o regulamento interno e as tabelas de comparticipação financeira. É assinado o contrato de prestação de serviços, cuidados e atividades;

2.O período de adaptação do residente, previsto neste regulamento é de dois meses;

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

- a)Apresentar a equipa de colaboradores que mais articulem com o residente;
- b)Apresentar os outros residentes;
- c)Visitar 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 residentes 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/espólio do residente;
- i)Aplicar escalas de avaliação diagnóstica.

4.Findo o período de adaptação acima referido e caso o residente 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 residente, de rescindir o contrato.

## **Norma 12 - Processo Individual**

1. Na admissão será organizado um processo individual do residente, de acesso restrito, do qual constam, designadamente:

- a) Identificação do residente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação e contacto do médico assistente;
- d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
- e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
- g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;

- h) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- i) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- j) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;
- k) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicaçãõ da data e motivo.

2.O Processo Individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislaçãõ aplicável.

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

### **Norma 13- Instalações**

1. A ERPI é constituída pelas seguintes áreas funcionais:

- a) Hall de Entrada / Receção;
- b) Gabinete da Direção técnica e Serviços administrativos;
- c) Gabinete Médico;
- d) Gabinete de Enfermagem;
- e) Sala de visitas;
- f) 1 Instalação Sanitária Adaptada para visitas;
- g) 2 Instalações Sanitárias para visitas;
- h) Quartos individuais, duplos e triplos;
- i) Instalações sanitárias para os residentes;
- j) Sala de Estar;
- k) Sala de Atividades;
- l) Sala de Refeições;
- m) Sala de Pessoal;
- n) 2 Instalações Sanitárias para Pessoal;
- o) Cozinha / Copa;
- p) Lavandaria;
- q) Outros espaços.

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos residentes e são de acesso restrito aos visitantes.

### **Norma 14- Horário de Funcionamento**

1. A ERPPI funciona todos os dias do ano, 24 horas por dia.

2.Os familiares e restantes visitas podem deslocar-se à ERPI a qualquer hora do dia para visitarem os residentes, preferencialmente, no período da manhã entre as 10h00 e as 12h00 e no período da tarde entre as 14h00 e 18h30.

## Norma 15 - Cálculo do Rendimento

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimentos do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

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

3.Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do residente (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 - os definidos no artigo 8º 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 e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a pagar ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual 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. Esta disposição 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 da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;

d) De capitais - os definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimento de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos 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.

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

1. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar (residente) e do descendente e/ou outro familiar, consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (residente I) e do descendente e/ou outro familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
  - a) 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 transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
3. As despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b), c) e d) do ponto 4 têm como limite máximo do total das despesas a considerar, o montante da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
4. As despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b) e c) do ponto 4 não se consideram no cálculo do rendimento do residente, porquanto passa a residir na ERPI.

### **Norma 16 – Comparticipação Mensal**

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do residente, variável entre 75% a 90% de acordo com o seu grau de dependência;
2. Quando, no momento de admissão, o residente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, aplica-se a percentagem máxima referida no número anterior ajustando-se em conformidade, no caso de não ser atribuído o referido complemento.
3. O grau de dependência do residente resulta da avaliação da escala de Katz;
4. Sempre que, legal ou regularmente, seja alterado o regime de cálculo do valor da comparticipação familiar, a adequação desta será feita em conformidade e publicitada nos locais próprios e pelos meios utilizados pela Instituição;
5. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 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;

6. 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 residente 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.

7. É livre a fixação do valor da comparticipação familiar relativamente aos residentes não abrangidos por acordo de cooperação, sendo neste caso o valor definido anualmente pelo Conselho de Administração e afixado em local apropriado.

8. A comparticipação familiar e complementar não sofrem qualquer redução pela frequência de mais do que um elemento do mesmo agregado familiar na ERPI.

9. Os residentes que sejam familiares em primeiro grau da linha reta, de trabalhadores da Instituição, terão uma redução de 5% na comparticipação familiar (desconto só em 1 residente).

10. A comparticipação familiar e complementar não inclui os seguintes produtos/serviços, considerados adicionais:

- a) Medicamentos;
- b) Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia;
- c) Transportes efetuados em ambulância;
- d) Transporte e acompanhamento ao exterior, em viatura da Instituição;
- e) Outros a definir anualmente.

11. A tabela de preços dos produtos/serviços adicionais, não incluídos na comparticipação familiar mensal e complementar, encontra-se afixada em local apropriado, sendo revista no início de cada ano civil.

12. Se a admissão do residente ocorrer entre o dia 1 e o dia 15 do mês, o valor da comparticipação familiar e complementar não sofrem qualquer desconto. Se ocorrer após o dia 15 é considerado para pagamento o correspondente a 50% da comparticipação familiar e complementar.

13. Se a saída do residente ocorrer entre o dia 1 e o dia 15 do mês, ao valor da comparticipação familiar e complementar a pagar é aplicada uma redução de 50%. Se ocorrer após o dia 15 é considerado para pagamento a totalidade da comparticipação familiar e complementar.

### **Norma 17 - Prova dos Rendimentos e das Despesas Fixas**

1. A prova dos rendimentos e das despesas fixas do agregado familiar (residente) e/ou da situação económica do descendente ou familiar responsável pela comparticipação complementar é feita mediante a apresentação dos comprovativos da real situação do agregado, designadamente:

- a) Declaração de rendimentos do último ano fiscal e respetivo comprovativo de liquidação;
- b) Recibos de vencimento, pensão, complementos ou outros, relativos aos dois meses anteriores à candidatura;
- c) Documento comprovativo se é beneficiário ou não de prestações sociais;
- d) Comprovativo do valor das despesas com renda de casa ou amortização pela aquisição de habitação própria;
- e) Declaração de empresa de transportes comprovativa dos encargos médios mensais com transportes públicos;
- f) Declaração da farmácia comprovativa das despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, situação esta que deve ser mencionada no relatório médico referido na alínea c) do ponto 1 da Norma VIII;
- g) Outros documentos considerados necessários.

1. Sempre que haja dúvida sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após se efetuarem as diligências que se considerem adequadas, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima aplicada nesse ano aos residentes não abrangidos por acordo de cooperação.

2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima referida no ponto anterior.

### **Norma 18 - Revisão da Comparticipação Familiar**

1. As comparticipações do residente e a complementar são revistas anualmente, no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar, independentemente da data de admissão na ERPI.

2. A cessação do contrato deve ser comunicada por escrito com 30 dias de antecedência, o que, a não acontecer implica sempre o pagamento do mês completo;

### **Norma 19- Pagamento de Mensalidades**

1. O pagamento das comparticipações deverá ser efetuado até ao dia oito de cada mês. A não liquidação por um período de dois meses implica a reavaliação da permanência do residente, podendo esta ser suspensa com a passagem do valor em dívida a contencioso.

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

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

### **Norma 20 - Ausências**

1.Cabe aos serviços de saúde definir o grau de autonomia para o residente se poder ausentar sozinho.

2.As saídas dos residentes autônomos são livres, estando apenas subordinadas ao horário elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI e a comunicação prévia.

3.Os residentes que sofram de limitação de qualquer natureza e cuja saída, por isso, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão a competente permissão, quando acompanhados por familiar que assuma por escrito a responsabilidade do seu regresso à ERPI e do seu amparo físico e material.

4.Consideram-se ausências justificadas as seguintes situações, desde que devidamente comprovadas: internamento hospitalar, ausência do território nacional e férias. Tratando-se de férias, consideram-se apenas 30 dias. A não entrega do comprovativo que justifique as ausências referidas ou a constatação de outras situações que não se incluam nas mencionadas são consideradas como ausências injustificadas, o que dá lugar ao pagamento da totalidade da comparticipação familiar mensal e complementar.

5.Quando o residente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;

6.A interrupção do serviço por um período superior a 30 dias seguidos, por razões diferentes das referidas no ponto 4, pode implicar a cessação do contrato de prestação de serviços, depois de analisada a situação do agregado familiar pelo Conselho de Administração.

7.Quando o período de ausência ultrapasse o período inicialmente previsto deverá ser comunicado à ERPI.

8.O regresso à ERPI deverá ser efetuado até às 21 horas. Este horário apenas poderá ser ultrapassado em situações pontuais devidamente justificadas e autorizadas pela Direção Técnica.

### **Norma 21 - Visitas**

1.As visitas de familiares e amigos são livremente facultadas aos residentes, salvo recusa deste.

2.Não é permitida a entrada de visitas em zonas de acesso restrito, sem a devida autorização.

3.Caso o residente, por motivos de saúde, não se possa ausentar do quarto, as visitas poderão ser efetuadas neste, desde que com a devida autorização e supervisão de um trabalhador, no horário previamente estipulado.

4.No quarto apenas poderão permanecer um número de visitantes por residente, condicionado ao estado de saúde dos ocupantes e aos condicionalismos do serviço, a definir caso a caso.



5. Todo o visitante deverá identificar-se à entrada, informando sobre se trás algo para entregar ao residente, nomeadamente alimentos, medicação ou vestuário. Deverá ser efetuado registo em impresso próprio.

6. Em situações excepcionais poder-se-á autorizar o acompanhamento prolongado do residente.

### **Norma 22 - Comercialização de produtos nas instalações**

Não é permitido a residentes, famílias, trabalhadores e visitantes proceder à transação do que quer que seja de forma gratuita ou onerosa, em qualquer das instalações e espaços envolventes da Instituição, sem que para tal haja autorização prévia do Conselho de Administração.

### **Norma 23 - Falecimento**

Em caso de falecimento do residente, a ERPI dará conhecimento imediato ao descendente ou familiar responsável pela participação complementar, responsável ou representante legal, referindo a vontade que lhe tenha sido manifestada pelo residente acerca da forma de realização do serviço fúnebre, cabendo àqueles a responsabilidade da respetiva cerimónia.

## **CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS, SERVIÇOS E ATIVIDADES**

### **Norma 24 - Plano individual de cuidados**

1. O plano individual de cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expectativas do residente, assim como do seu percurso de vida, que deve integrar, de entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.

2. O PIC é acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades adequados ao residente.

3. O PIC é monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com uma periodicidade de seis meses, pela equipa técnica da ERPI e revisto, sempre que tal seja solicitado pela pessoa residente, ou quem a legalmente represente, ou família ou se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades.

4. As alterações e a revisão do PIC são dadas a conhecer ao residente ou por quem a legalmente o represente.

## Norma 25- Alimentação

1.O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço da manhã, 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 residentes desta resposta social.

3.A Instituição respeitará as diferentes tradições sócio religiosas, bem como as dietas com prescrição médica.

4.A Instituição não se responsabiliza por eventuais efeitos produzidos por comida que não seja por si fornecida.

5.Caso o residente pretenda, por opção própria, consumir outro tipo de alimentos que não os fornecidos pela Instituição deverá providenciar o seu fornecimento, dando sempre conhecimento à Direção Técnica, não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou redução na comparticipação familiar e complementar.

6.Alimentos e/ou bebidas trazidos pelos visitantes deverão ser entregues aos trabalhadores de serviço, que procedem à sua identificação e os distribuirão nos momentos considerados oportunos, depois de devidamente autorizados pela Direção Técnica / Serviços de Saúde.

7.As refeições são servidas na sala de refeições, não sendo, pois, permitida a sua toma nos quartos, salvo situações devidamente justificadas por indicação dos Serviços de Saúde ou pela Direção Técnica.

8.Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas para além das fornecidas pela ERPI.

9.A Instituição pode servir refeições a familiares e amigos, pontualmente, quando solicitado, mediante autorização prévia da Direção Técnica.

10. As refeições processam-se, normalmente, segundo o seguinte horário:

- a)Pequeno-almoço: 8h30;
- b)Reforço da manhã: 10h00;
- c)Almoço: 12h00;
- d)Lanche: 16h00;
- e)Jantar: 18h45;
- f)Ceia: 22h30.

### **Norma 26- Cuidados de Higiene Pessoal, de Conforto e Imagem**

- 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;
- 2.Os produtos a utilizar são os adquiridos pela Instituição, salvo vontade expressa do residente e/ou representante legal/responsável/acompanhante na utilização de outros, sendo nesta situação, o seu custo imputado ao residente.
- 3.A ERPI disponibiliza o serviço de cabeleireiro, mediante marcação prévia, nas instalações da Instituição, sendo o seu custo suportado pelo residente, devendo tal situação ser previamente informada ao residente e/ou representante legal/responsável/acompanhante.

### **Norma 27 - Tratamento de Roupas de uso pessoal do Residente**

- 1.O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição, sendo consideradas neste serviço as roupas de uso diário, da cama e casa de banho.
- 2.As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

### **Norma 28- Atividades de Animação sociocultural, Lúdico-recreativas e Ocupacionais**

- 1.As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano Semanal de Atividades (PSA) e do Plano Individual (PI) elaborados com a colaboração da equipa técnica da ERPI, residentes e outros que se considerem relevantes, tendo em conta as necessidades específicas do residente, a articulação com os planos de outras valências e tendo em consideração:
  - a)O Plano Anual de Atividades da Instituição;
  - b)A avaliação, monitorização e revisão dos PIC;
  - c)Os recursos existentes na comunidade ou disponibilizados pelos parceiros, formais e informais;
  - d)Os resultados de monitorizações e avaliações do PI de períodos anteriores.
2. As atividades que impliquem transporte ou outros custos, nomeadamente bilhetes de ingresso, realizadas mediante inscrição prévia do residente, poderão estar sujeitas a pagamento adicional.
3. A supervisão da organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos residentes e/ou representante legal/responsável/acompanhante;

5. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos residentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
6. Durante os passeios os residentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
7. Os residentes 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 29 - Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária**

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

### **Norma 30 - Cuidados de Saúde**

1. Os cuidados de saúde disponibilizados pela ERPI compreendem cuidados de enfermagem e serviços médicos de medicina geral.
2. A ERPI poderá disponibilizar outros serviços de saúde, em função das necessidades e/ou solicitações dos residentes, em condições a acordar.
3. Caso o residente, familiar responsável pela comparticipação complementar, responsável ou representante legal, não pretenda(m), por opção própria, usufruir de cuidados de saúde disponibilizados pela ERPI, não haverá lugar a redução na comparticipação familiar e complementar.
4. Aos residentes é facultado o acesso aos cuidados de saúde, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da sua residência.
5. Sempre que o residente frequente serviços de saúde fora da ERPI, deverá fornecer a esta, informação clínica atualizada, nomeadamente no que diz respeito a terapêutica e dieta prescrita.
6. No ato de admissão, o residente será consultado pelos serviços médicos e de enfermagem, para conhecimento do seu historial clínico, terapêutica, estado de saúde e elaboração do plano individual de cuidados.
7. A gestão e controlo da medicação são da responsabilidade do serviço de enfermagem, sendo vedado o fornecimento por quem quer que seja, de medicamentos diretamente ao residente, sem conhecimento prévio daquele serviço.

8. Todos os idosos são apoiados na toma da sua medicação, salvo quando o residente é completamente autônomo e manifesta a vontade de o fazer.

9. Os medicamentos deverão ser sempre entregues à guarda da ERPI para um acondicionamento adequado, sendo proibida a presença de medicação fora dos locais definidos para o seu acondicionamento e guarda.

10. O material de consumo necessário aos cuidados de enfermagem será cobrado de acordo com tabela afixada.

11. Fixar-se-á semanalmente, em local apropriado, uma hora de atendimento dos serviços de saúde para que o representante legal/responsável ou familiares, possa(m) obter informações sobre a situação clínica do residente, devendo para o efeito solicitar com três dias de antecedência e proceder à respetiva marcação junto da Direção Técnica.

12. O receituário prescrito por médico externo, deve ser entregue aos serviços de saúde da ERPI, sendo a sua solicitação da responsabilidade do residente, familiar responsável pela comparticipação complementar, responsável ou representante legal.

13. A administração de medicamentos prescritos externamente, apenas será realizada mediante apresentação da prescrição médica, e a entrega da medicação na sua embalagem original e devidamente identificada e após consentimento dos serviços médicos da ERPI.

14. Em caso de urgência, o residente será encaminhado para o Hospital mais próximo, sendo o familiar responsável pela comparticipação complementar, responsável ou representante legal imediatamente contactados, sendo o acompanhamento da sua responsabilidade.

15. Os residentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores do ERPI;

16. Caso os acompanhamentos referidos nos pontos 13 e 14 da presente norma sejam solicitados à ERPI, estes terão um custo adicional, conforme tabela afixada.

17. Se, por razões de saúde mental, não for possível controlar os residentes que perturbem a vida coletiva ou exijam determinados cuidados que a ERPI não possa disponibilizar, deverão os familiares responsáveis pela comparticipação complementar, o responsável ou, se for caso disso, o legal representante, encontrar, no prazo máximo de 30 dias, uma solução adequada.

### **Norma 31 - Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia**

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o residente do valor acrescido deste tipo de ajuda.
2. É da responsabilidade do residente e/ou representante legal/responsável, a aquisição, manutenção e reparação das ajudas técnicas e produtos de apoio necessários à prestação de serviços por parte da ERPI, que determina a sua utilização.
3. Em situações devidamente justificadas e autorizadas pela Direção Técnica, a ERPI poderá ceder andarilhos, cadeiras de rodas, canadianas ou outros, a título de empréstimo, quando necessário e desde que as tenha disponíveis no momento.

### **Norma 32 - Gestão de bens, objetos e/ou valores**

1. Para a decoração dos quartos, a Instituição permite aos seus residentes:
  - a) Bens pessoais desde que não interfiram com a funcionalidade do espaço;
  - b) Peças de mobiliário, desde que previamente autorizadas;
  - c) Televisão, rádio e equipamentos informáticos, desde que a sua utilização não interfira com o bem-estar dos restantes residentes, estando dependente do consentimento dos residentes que partilham o mesmo espaço.
2. Não é permitida a utilização de objetos que se considere representarem perigo para os residentes.
3. A ERPI responsabiliza-se apenas pelos bens, objetos e/ou valores que lhe sejam entregues, devidamente identificados e registados em impresso próprio, assinado por todas as partes intervenientes e que ficam guardados em cofre, só podendo ser movimentados, contra assinatura e recibo.
4. A ERPI poderá solicitar ao residente, familiar responsável pela comparticipação complementar, responsável ou representante legal/acompanhante, o reforço de bens que considere necessários para a prestação de serviços, nomeadamente roupa, que deverá ser devidamente identificada de acordo com o tipo de marcação predefinida. Estes deverão providenciar o seu fornecimento, de forma a não interferir com a qualidade dos cuidados.
5. Caso o residente, familiar responsável pela comparticipação complementar, responsável ou representante legal/acompanhante, pretendam retirar bens, objetos e/ou valores das instalações da ERPI, ou proceder ao reforço dos existentes, devem solicitar autorização à Diretora Técnica.

1. A marcação de bens e/ou objetos pela ERPI, assim como pequenos arranjos de costura, terão um custo adicional conforme tabela afixada.
2. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos residentes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do residente;
3. Os movimentos dos bens monetários dos residentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;
4. Poderá ser atribuída uma semanada ao residente 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;
  - c) A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o residente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.
5. Após o falecimento do residente, os seus bens, objetos e/ou valores serão restituídos, contra recibo, de acordo com as indicações dadas por escrito por este, caso existam, à pessoa que para isso tenha poderes, devidamente comprovados por escrito, no prazo máximo de 2 meses.
6. Revertem a favor da Instituição os bens, objetos e/ou valores não reclamados decorridos 2 meses após a cessação dos serviços.
7. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

## **CAPÍTULO V - RECURSOS HUMANOS**

### **Norma 33 - Direção Técnica**

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

### **Norma 34 - Pessoal**

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

## CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

### Norma 35 - Direitos e Deveres das Pessoas Residentes

1.A pessoa que reside em ERPI tem direito, nomeadamente, a:

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

2. Constituem deveres das pessoas residentes, nomeadamente, os seguintes:

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
- g) Declarar com verdade e rigor todas as informações requeridas, mediante a apresentação de documentação adequada e credível;
- h) Informar a ERPI de qualquer alteração nas informações requeridas, designadamente nos rendimentos e/ou despesas apresentadas que interfiram com a definição da respetiva comparticipação familiar, bem como outras alterações relevantes;
- i) Respeitar o período noturno de silêncio das 22h00 às 06h30.



### **Norma 36 - Direitos e Deveres dos Familiares, Acompanhantes e Pessoas de Referência**

1. Os familiares, acompanhantes e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:

- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
- d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

2. Constituem deveres dos familiares, acompanhantes e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

- a) Cumprir o Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
- d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- f) Declarar com verdade e rigor todas as informações requeridas, mediante a apresentação de documentação adequada e credível;
- g) Informar a ERPI de qualquer alteração nas informações requeridas, designadamente nos rendimentos e/ou despesas apresentadas que interfiram com a definição da respetiva comparticipação familiar, bem como outras alterações relevantes para o bom acompanhamento do residente.

### **Norma 37 - Regime de Maior Acompanhado**

Sempre que o residente por razões de saúde ou pelo seu comportamento não esteja em condições de exercer plena, pessoal e conscientemente os seus direitos ou de, nos mesmos termos, cumprir os seus deveres, será solicitado à família e ou pessoa de referência que providencie, junto do Ministério Público, o pedido do Regime do Maior Acompanhado.

### **Norma 38- Direitos e Deveres dos Visitantes**

1. São direitos dos visitantes:

- a) Privacidade e intimidade na visita ao residente;
- b) Serem respeitados por todos os elementos da Instituição.

1. São deveres dos visitantes:

- a) Respeitar a vontade do residente em relação à sua visita;
- b) Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente Regulamento Interno e, designadamente, o local preferencial de visitas, a interdição de percorrer as instalações da ERPI sem a autorização e supervisão de um colaborador e a interdição de entregar bebidas e/ou alimentos aos residentes;
- c) Respeitar todos os elementos da Instituição;
- d) Colaborar na conservação das instalações e equipamentos utilizados na ERPI.

**Norma 39 - 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) Fazer cumprir as normas expressas no presente Regulamento Interno, bem como outras decisões relativas ao funcionamento da ERPI;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo residente, familiar responsável pela participação complementar, pessoa de referência ou representante legal, 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) Ver todos os seus elementos tratados com respeito e dignidade;
- f) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os residentes, 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) Garantir a qualidade dos serviços prestados, através do cumprimento dos requisitos legais em vigor e da promoção da melhoria contínua dos mesmos;
- b) Disponibilizar um quadro de colaboradores com formação e qualificação necessária e adequada à execução das suas funções;
- c) Aceitar o princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- d) Respeitar a individualidade dos residentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- e) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos residentes;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais.

1

**Norma 40 - Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com o residente e ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, dos quais devem constar os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar aos residentes que se encontram incluídos na mensalidade, devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao residente e ou familiares e arquivado outro no respectivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. A ERPI deve garantir que o utente toma conhecimento do teor do contrato de prestação de serviços, do regulamento interno e do PIC, de uma forma que assegure a sua compreensão

**Norma 41 - Cessação da Prestação do Serviço**

A cessação da prestação de serviços acontece por:

1. Denúncia por iniciativa do residente, com aviso prévio de 30 dias ou por morte.
2. Resolução por justa causa por iniciativa da Instituição, após constatação de comportamentos ou atitudes que atentem contra o seu bom nome ou prejudiquem, injustificadamente os trabalhadores ou demais residentes, ocultação deliberada de informação e/ou prestação de falsas informações.
3. Por iniciativa do residente ou da Instituição, em circunstâncias que, pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no presente Regulamento Interno ou no processo contratual vigente, se após interpelação por escrito para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da mesma;
4. Em caso de resolução do contrato por iniciativa da Instituição, o descendente ou familiar responsável pela participação complementar, a pessoa de referência ou o legal representante deverão acolher e cuidar do residente

#### **Norma 42 - Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-tratos**

A Instituição tem definido um Programa de Prevenção de Negligência, Abusos, Maus-Tratos e Discriminação, obrigando-se a referenciar qualquer situação às entidades competentes.

#### **Norma 43 - Sugestões e Reclamações**

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

2. A Instituição aceita e agradece todas as sugestões que conduzam à melhoria dos serviços prestados, devendo ser dirigidas, por escrito, ao Conselho de Administração.

#### **Norma 44 - Livro de Registo de Ocorrências**

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;

### **CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Norma 45 - Alterações ao Presente Regulamento**

As situações não contempladas no presente documento regem-se pela legislação em vigor e serão objeto de tratamento específico pelos órgãos da Instituição.

#### **Norma 46 - Entrada em Vigor**

Aprovado pelo Conselho de Administração em 27/05/2024, o presente regulamento entra em vigor em 1/07/2024.

COORRT

DE

CASAS