



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**



ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS  
(ERPI)

***"Maria Helena Moreira Soares"***



## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª**

##### **Âmbito de aplicação**

A ASSOPS – Associação de Passos de Silgueiros tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 05/07/2015 para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. (ERPI) – **Maria Helena Soares Moreira**. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA 2ª**

##### **Legislação aplicável**

1. A ERPI 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 nos:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196/A/2011, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### **NORMA 3ª**

##### **Destinatários e objetivos**

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) Situações pontuais, as pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objetivos desta resposta social:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e combater qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

#### **NORMA 4ª**

##### **Cuidados e serviços**

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - b) Higiene e cuidados de imagem;
  - c) Tratamento da roupa;
  - d) Higiene dos espaços;
  - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
  - g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;

- h) Administração de fármacos, quando prescritos;
  - i) Apoio psicossocial.
2. A instituição deve permitir:
- a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
  - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.
3. A ERPI pode ainda assegurar outros serviços que o utente/família citem, que não estão incluídos no valor da mensalidade, nomeadamente o acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico.
4. A instituição tem parceria com algumas empresas externas que podem vir assegurar algumas outras atividades, cujo o pagamento lhes seja efetuado diretamente, tais como:
- b) Serviço de cabeleireiro e manicura;
  - c) Fisioterapia;
  - d) Apoio psicológico;
  - e) Entre outros.
5. É assegurada a assistência religiosa.

#### **NORMA 5ª**

##### **Instalações**

1. A ERPI está sediada em Passos de Silgueiros, Rua Dr. José Assunção nº 113 e as suas instalações são compostas por:
- a) 7 quartos (2 individuais/casal, 4 duplos e 1 triplo);
  - b) 4 Instalações sanitárias;
  - c) 2 salas de estar/atividades;
  - d) 6 Salas de banho assistido;
  - e) Kitchenette;
  - f) Refeitório;
  - g) Biblioteca;
  - h) Gabinete médico e/ou enfermagem;
  - i) Gabinetes de apoio;
  - j) Secretaria;
  - l) Jardim envolvente nas suas traseiras;
  - m) Espaços de apoio (cozinha, lavandaria, arrumos etc.)
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA 6ª**

##### **Condições de admissão**

São condições de admissão:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
- b) Expressa vontade do utente na admissão;
- c) Inexistência de retaguarda familiar, ou que seja incapaz de prestar os cuidados necessários.

#### **NORMA 7ª**

##### **Inscrição**

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que a utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente, bem como da medicação habitual;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual, assim como fotocopiar os seus documentos de identificação.

2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria ou no gabinete da Direção Técnica.

3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção.

#### **NORMA 8ª**

##### **Crítérios de prioridade na admissão**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco social;

- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- d) Utente de outra resposta social da Instituição;
- e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição (Ex.: ser sócio da ASSOPS).

## **NORMA 9ª**

### **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias úteis;
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 a prestar;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com o parecer do Direção Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é necessário pagar a primeira mensalidade e mais meia que servirá como garantia para a instituição;
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal.

## **NORMA 10ª**

### **Acolhimento dos novos utentes**

1. No caso de admissão do utente, são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de participação financeira;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de um mês;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
  - b) Apresentação dos outros utentes;

- c) Visita a todos os espaços da instituição, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- d) Apresentar o programa de atividades;
- e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
- f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
- g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
- h) Elaborar a lista de pertences do utente

4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

## **NORMA 11<sup>a</sup>**

### **Processo individual do utente**

1. Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação do utente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- h) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- l) Constam ainda outros documentos pertinentes ao serviço.

2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.



## **CAPÍTULO III**

### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 12ª**

##### **Horários de funcionamento e visitas**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;
2. As visitas são diárias e decorrem em dois períodos, sendo das 13.00h às 15.45h e das 16.30h às 18.45h. Podem ocorrer visitas em outros horários desde que devidamente justificadas e não perturbem o bom funcionamento da instituição;
3. Durante as refeições não é permitida a presença de visitas no refeitório;
4. Não é permitida a entrada das visitas nos quartos, salvo quando os utentes se encontram em situação de vulnerabilidade e estão acamados.

#### **NORMA 13ª**

##### **Cálculo do rendimento**

1. 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)

D= Despesas mensais fixas

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

- a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser

considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

- d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos

bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

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

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- 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;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

#### **NORMA 14ª**

##### **Tabela de participações**

1. O valor da participação mensal na ERPI dos utentes que se encontrem em vagas cativas à Segurança Social determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente:

1.1. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 12ª 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;

1.2. 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;

1.3. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da participação do utente;

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

1.5. À participação apurada nos termos do n.º 1 desta NORMA, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;

1.6. 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 participação, não devendo a soma das participações 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 participação complementar.

2. Os utentes não incluídos nas vagas no âmbito Acordo de Cooperação têm uma mensalidade fixa de 750€.

### **NORMA 15ª**

#### **Revisão da mensalidade e suas alterações**

1. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
3. Em caso de óbito do utente, se o óbito ocorrer até ao dia 15 inclusive do respetivo mês, deve pagar 50% do valor da mensalidade, se o óbito ocorrer após o dia 15 é devido o valor total da comparticipação familiar ou da mensalidade.
4. Se os valores da mensalidade não estiverem regularizados, em caso de óbito, os responsáveis diretos (herdeiros legais) devem proceder à sua regularização até ao dia 25 do mês seguinte.

### **NORMA 16ª**

#### **Pagamento de mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, no horário de expediente da secretaria ou por transferência bancária;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, na mensalidade seguinte.
3. Quando o utente não regularizar o pagamento da mensalidade até ao dia 25, pagará uma sobretaxa diária de 5 euros. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. Não se integra no valor da mensalidade o pagamento das seguintes despesas:
  - a) Exames médicos e taxas moderadoras;
  - b) Medicamentos;
  - c) Ambulâncias de transporte;
  - d) Fraldas e pensos higiénicos;
  - e) Equipamento de desgaste em cuidados de enfermagem continuados.
5. Caso o utente precise de se deslocar em viaturas da instituição (ex.: exames, consultas de especialidade), pode fazê-lo uma vez por mês sem acréscimo da mensalidade. Se precisar de se deslocar mais vezes terá o custo adicional de 40 cêntimos por quilometro e partir das duas horas de demora tem um custo adicional de 5 euros por hora.

**CAPÍTULO IV**  
**DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

**NORMA 17ª**

**Alimentação**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições com os respetivos horários:
  - a) Pequeno-almoço (9.00h);
  - b) Reforço de manhã (10.30h);
  - c) Almoço (11.50h);
  - d) Lanche (15.50h);
  - e) Jantar (19.00h ou 19.30h);
  - f) Ceia (21.30h).
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
4. Por razões de segurança e/ou foro médico, quer os utentes quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior sem conhecimento dos serviços;
5. Não é permitido aos utentes conservarem alimentos nos seus quartos;
6. É proibido aos utentes ou suas visitas introduzirem bebidas alcoólicas na Instituição.
7. Os familiares ou amigos dos utentes poderão almoçar ou jantar com estes desde que a reserva da sua refeição seja efetuada antecipadamente, mediante pagamento da mesma junto da receção.

**NORMA 18ª**

**Cuidados de higiene**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.
2. Os utentes deverão zelar pela sua imagem pessoal, usando sempre que estejam em áreas comuns, indumentária adequada, limpa e cuidada.

**NORMA 19ª**

**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. No ato do internamento os utentes devem ser portadores de roupas suficientes para todas as mudanças necessárias. As roupas serão marcadas, para melhor identificação.

## **NORMA 20ª**

### **Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela Instituição constam do Plano de Atividades que se encontra afixado em local visível e de fácil acesso;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. Os utentes serão sempre, contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

## **NORMA 21ª**

### **Alojamento**

1. Os utentes deverão zelar pela organização dos espaços atribuídos para guardarem os seus pertences pessoais e das áreas comuns do quarto em que estejam alojados.
2. As portas não podem ser fechadas à chave.
3. Depois das 22.00h os utentes devem zelar pelo silêncio de modo a que todos consigam descansar.

## **NORMA 22ª**

### **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 23ª**

### **Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde**

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da Instituição;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da Instituição (podendo ser cobrada uma taxa adicional, em conformidade com a Norma 16ª ponto 5);

4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital) e a família será avisada com a maior brevidade possível (entre as 9.00h e as 22.00h).

#### **NORMA 24ª**

##### **Administração de fármacos**

A administração da medicação prescrita é da responsabilidade da instituição, caso contrário a família assinará uma declaração em como se responsabiliza por tal.

#### **NORMA 25ª**

##### **Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a instituição pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informada a família do valor acrescido deste tipo de ajuda, que pagará juntamente com a próxima mensalidade.

#### **NORMA 26ª**

##### **Depósito e guarda dos bens do utente**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda na secretaria. 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;
2. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

#### **NORMA 27ª**

##### **Gestão de bens monetários**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo técnico responsável, em documento próprio;
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos utentes mediante avaliação das suas necessidades e aprovada pela sua família;

#### **NORMA 28ª**

##### **Apoio psicossocial**

1. Na admissão do utente é elaborado um Diagnóstico Social, identificando e despistando situações no âmbito psicossocial e relacional, de carência económica e/ou outras problemáticas, elaborando um plano de intervenção para a minimização dos problemas identificados.

2. Acompanhamento psicossocial face aos problemas identificados, através de conversas com o utente e pelos relatos dos colaboradores, promovendo a participação ativa das famílias no processo de resolução dos seus problemas, potencializando capacidades e rentabilizando recursos.

3. Caso seja necessário serão dadas todas as ajudas possíveis para obter complementos e apoios nas ajudas técnicas.

## **CAPÍTULO V**

### **RECURSOS**

#### **NORMA 29ª**

##### **Recursos Humanos**

O quadro de pessoal afeto à esta resposta social 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 30ª**

##### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica desta ERPI compete a uma técnica, 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 Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Escriturária.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 31ª**

##### **Direitos e deveres dos utentes**

1. São direitos dos utentes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da Instituição e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

**NORMA 32ª**

**Direitos e deveres da instituição**

1. São direitos da Instituição:

- a) Reconhecer a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) Corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente



necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

## 2. São deveres da Instituição:

- a) O respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) A criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) A promoção da gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) A colaboração com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) A prestação dos serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) A avaliação do desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) A manutenção dos processos dos utentes atualizados;
- h) A garantia do sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;

### **NORMA 33<sup>a</sup>**

#### **Contrato de prestação de serviços**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### **NORMA 34<sup>a</sup>**

#### **Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente**

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada com antecedência para que os serviços lhe possam organizar atempadamente os seus pertences, tais como a medicação;
2. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda os 15 dias seguidos;
3. Qualquer saída do utente que aconteça à guarda de um familiar/ amigo é obrigatória a assinatura de um termo de responsabilidade (pelo utente e pela toma da sua medicação) e nele é mencionado a data de regresso do utente.

### **NORMA 35ª**

#### **Cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

### **NORMA 36ª**

#### **Livro de reclamações**

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

### **NORMA 37ª**

#### **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.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 38ª**

#### **Em caso de Óbito**

1. Os bens que se encontrem à data do seu falecimento serão discriminados em lista a elaborar, assinados pela colaboradora, e colocado no processo individual do utente. Estes bens e valores, serão entregues ao familiar responsável, depois de saldados os encargos e despesas tidas com o utente no prazo de quinze dias.
2. O funeral do utente é sempre da responsabilidade dos seus familiares ou representante legal. No caso em que não existam uns ou outro, a Instituição efetuará as diligências necessárias e, em última instância, tratará do funeral, com o direito de reaver as despesas com ele efetuadas.
3. Em caso de falecimento de um utente, a instituição, participará à família com a maior celeridade, entre as 7.00h e as 22.00h, exceto em casos excepcionais devidamente justificados.

### **NORMA 39<sup>a</sup>**

#### **Alterações ao presente regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, 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 este assiste, em caso de discordância dessas alterações. Estas alterações devem também ser comunicadas ao Centro Distrital de Viseu dentro do mesmo prazo;
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 40<sup>a</sup>**

#### **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 41<sup>a</sup>**

#### **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor após 30 dias da sua aprovação.

Passos de Silgueiros, 12 de janeiro de 2018