



**Senhor do Bonfim**  
Associação de Solidariedade Social

# Estrutura Residencial para Idosos

Regulamento Interno



## Índice

<b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>3</b>
OBJETO.....	3
DEFINIÇÃO E DESTINATÁRIOS.....	3
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	3
OBJETIVOS.....	4
ATIVIDADES E SERVIÇOS.....	5
PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO.....	5
INSTALAÇÕES.....	6
<b>CAPÍTULO II – ADMISSÃO DE UTENTES.....</b>	<b>6</b>
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	6
CANDIDATURA.....	7
CRITÉRIOS PRIORIDADE NA ADMISSÃO.....	8
OUTROS CRITÉRIOS.....	8
ADMISSÃO.....	8
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE.....	9
<b>CAPÍTULO III – DIREITOS E DEVERES.....</b>	<b>10</b>
DIREITOS E DEVERES DO UTENTE.....	10
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	11
<b>CAPÍTULO IV – DAS COMPARTICIPAÇÕES.....</b>	<b>13</b>
CÁLCULO DO RENDIMENTO.....	13
TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES.....	14
REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	15
PAGAMENTO DAS MENSALIDADES.....	15
<b>CAPÍTULO V – DO CONTRATO.....</b>	<b>15</b>
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	15
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE.....	16
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	16
DENÚNCIA DO CONTRATO POR INICIATIVA DA INSTITUIÇÃO E CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO.....	16
<b>CAPÍTULO VI – DO FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>17</b>
ACOLHIMENTO DO UTENTE.....	17
ÁREAS FUNCIONAIS.....	18
HORÁRIO.....	18
HORÁRIO DAS VISITAS.....	18
HORÁRIO DE ENTRADAS E SAÍDAS DO UTENTE.....	19
ALIMENTAÇÃO.....	19
CUIDADOS DE HIGIENE.....	20
TRATAMENTO DE ROUPA E LIMPEZA DAS INSTALAÇÕES.....	20
CUIDADOS DE SAÚDE.....	20
FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA.....	21
OUTROS SERVIÇOS.....	21



ATIVIDADES.....	21
APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DA VIDA DIÁRIA.....	22
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE.....	22
GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS.....	22
<b>CAPÍTULO VII – DA GESTÃO.....</b>	<b>23</b>
ÓRGÃO DA ADMINISTRAÇÃO.....	23
QUADRO DE PESSOAL.....	23
DIREÇÃO TÉCNICA.....	23
VOLUNTARIADO.....	24
LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	24
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	24
AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO.....	24
<b>CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>25</b>
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO.....	25
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	25
ENTRADA EM VIGOR.....	25



## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Norma 1ª**

##### **Objeto**

O Senhor do Bonfim - Associação de Solidariedade Social, designado de Instituição, com sede na Rua Padre António Vieira, 97/103, 4300-031 Porto, com acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, celebrado em 07/06/2016 para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, adiante designada por ERPI rege-se pelas normas abaixo estabelecidas.

#### **Norma 2ª**

##### **Definição e destinatários**

1. A ERPI, é uma resposta social destinada a habitação no regime de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e animação recreativa e cultural e prestados cuidados de enfermagem.

2. São destinatários da ERPI:

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

#### **Norma 3ª**

##### **Legislação aplicável**

A ERPI regula-se pelos seguintes diplomas legais:

- a) Decreto – lei n.º172-A/2014, de 14 de novembro que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS);
- b) Decreto – lei n.º120/2015, de 30 de junho que estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;



- c) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria nº296/2016, de 28 de novembro, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação entre o Instituto de Segurança Social, I.P. (ISS,IP) e as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou legalmente equiparadas, adiante designadas por instituições, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- d) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- e) Decreto – lei nº 64/2007 republicado pelo Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i) E demais legislação vigente.

#### **Norma 4ª**

#### **Objetivos**

##### 1. Constituem objetivos da ERPI:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- d) Potenciar a integração social.
- e) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- f) 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;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida.



### **Norma 5ª**

#### **Atividades e serviços**

1. A ERPI presta um conjunto de atividades e serviços, designadamente:
  - a) Alojamento;
  - b) Alimentação adequada às necessidades do residente, respeitando as prescrições médicas;
  - c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - d) Tratamento de roupa;
  - e) Higiene dos espaços;
  - 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 pelo médico.
2. A ERPI assegura ainda outros serviços:
  - a) Atividades de animação socioculturais e recreativas;
  - b) Cuidados de imagem:
    - Serviço de cabeleireiro
    - Serviço de manicura e pédicure
3. A ERPI permite:
  - 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;
  - 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 psicoafectivo do utente.

### **Norma 6ª**

#### **Princípios de atuação**

A ERPI rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;



- c) Avaliação integral das necessidades do utente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;
- e) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- f) Participação e correspondência do utente ou representante legal ou familiares, na elaboração do plano individual de cuidados e serviços.

### **Norma 7ª**

#### **Instalações**

1. A ERPI assume a modalidade de alojamento em quartos.
2. A ERPI está sediada na Rua do Padre António Vieira, 97/103, 2º e 3º pisos e as instalações são compostas por:
  - 3 quartos individuais acrescidos de 4 quartos duplos;
  - respetivas instalações sanitárias individuais com banho assistido;
  - 1 sala de estar;
  - 1 sala de atividades;
  - espaços comuns às demais valências da Instituição, sala de refeições, cabeleireiro, jardim e outras áreas.
3. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

## **CAPÍTULO II**

### **ADMISSÃO DE UTENTES**

#### **Norma 8ª**

#### **Condições de admissão**

1. São condições de admissão na ERPI, as pessoas que reúnam os seguintes critérios:
  - a) Estarem enquadradas nas condições referidas no n.º 2, da Norma 2ª.
  - b) Expressarem manifesta vontade própria na admissão ou em caso de impedimento, por quem legitimamente o representar no ato da candidatura;
  - c) Concordarem o utente e/ ou família e/ou representante legal com os princípios, valores e as normas regulamentares da Instituição;
  - d) Inexistirem condições habitacionais e socioeconómicas compatíveis com a manutenção do candidato em condições dignas;



## 2. São motivo de exclusão:

- a) As candidaturas que não preencham o critério estabelecido na alínea a) do número anterior;
- b) As candidaturas, cujas situações ultrapassem a capacidade de resposta da ERPI.

### **Norma 9ª**

#### **Candidatura**

1. A candidatura a utilizador da ERPI tem início com uma entrevista entre o candidato e ou família e ou representante legal e o diretor técnico da Instituição

2. A marcação prévia da entrevista é efetuada na secretaria da Instituição, por via telefónica, presencial ou por correio eletrónico.

3. Para efeito de admissão, o utente deve proceder à candidatura através do preenchimento da ficha de inscrição, anexa ao presente regulamento e que constitui parte integrante do processo individual do utente, *anexo 1* e cópia 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 o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar (declaração de IRS e respetiva nota de liquidação do ano);
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- h) Uma fotografia tipo passe do utente;
- i) Comprovativo da renda de casa ou com a prestação mensal devida com habitação;
- j) Comprovativo de despesas mensais com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- k) Outros documentos considerados necessários.

4. A ficha de inscrição, disponível nas instalações da Instituição e no sítio da internet e os documentos probatórios referidos, no número anterior são entregues na secretaria, sita à rua Padre António Vieira, 97/103, 4300-031 Porto, a fim de serem analisados do ponto de vista técnico, com vista à admissão do utente e celebração do respetivo contrato, anexa ao presente regulamento e que constitui parte integrante do processo individual do utente, *anexo 2*.





5. Na fase de candidatura pode prescindir-se de determinado documento em falta, sendo de entrega obrigatória no caso de concretização da admissão do utente.

6. Na situação de admissão urgente e inadiável, no imediato pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, à exceção de informação clínica, situação de saúde e terapêutica a administrar. Porém, deve ser desde logo iniciado o processo de obtenção de toda a documentação necessária à admissão do utente.

### **Norma 10ª**

#### **Critérios de prioridade na admissão**

1. São critérios de prioridade na admissão do utente:

- a) Estar em situação económico-financeira precária.
- b) Correr o risco de isolamento social.
- c) Estar desprovido de retaguarda para a prestação dos cuidados e serviços;
- d) Inexistência e/ ou incapacidade de familiares para prestação dos cuidados de que carece.
- e) Inexistência de condições habitacionais, sociais e económicas compatíveis com a manutenção da dignidade humana;
- f) Estar em situação de dependência física ou social, transitória ou permanente, por virtude de doença, ausência ou perda de familiares, amigos ou vizinhos que prestassem apoio / retaguarda.

2. As candidaturas são hierarquizadas de acordo com a ordenação estabelecida no número anterior.

### **Norma 11ª**

#### **Outros critérios**

Nas candidaturas apresentadas, caso se verifique situações de igualdade de ponderação dos critérios indicados na norma anterior, podem ser considerados os seguintes critérios:

- a) Ser utente de outra resposta social da Instituição, nomeadamente Centro de Dia e do Serviço de Apoio Domiciliário;
- b) Ser residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
- c) Ser observada a data de inscrição do pedido na Instituição.

### **Norma 12ª**

#### **Admissão**



1. Recebido o pedido de candidatura do utente, o mesmo é registado e analisado pelo diretor técnico da ERPI, a quem compete elaborar a proposta de admissão.
2. Ao diretor técnico compete realizar as diligências tidas por conveniente à apresentação da proposta, designadamente visitar o domicílio do utente e promover os contactos necessários.
3. O diretor técnico elabora o relatório social e correspondente proposta tendo em consideração as condições e os critérios de admissão, constantes no presente regulamento interno.
4. É competente para decidir o processo de admissão do utente, a Direção ou a pessoa a designar.
5. Da decisão será dada conhecimento ao utente ou familiar ou representante legal, no prazo máximo de 8 dias úteis.
6. Após decisão da admissão do candidato, procede-se à abertura do processo individual, que contém, o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
7. Em situações de emergência, a admissão são sempre a título provisório com parecer do diretor técnico e autorização da direção ou da pessoa a designar, tendo o processo tramitação idêntica às situações análogas.
8. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade.
9. O utente que reúna as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vaga, ficam automaticamente inscrito e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.
10. A exclusão, é comunicada ao candidato a utente ou familiar ou representante legal, através da forma de comunicação mais expedita, no prazo estabelecido no nº5.
11. Se o convocado para admissão a utente ou familiar não comparecer justificadamente no prazo de oito dias seguidos, o processo de candidatura é arquivado e procede-se à convocação de outro candidato.
12. O processo de admissão termina com a celebração do contrato entre as partes, anexo ao presente regulamento e que dele faz parte integrante, que é assinado por representante da Direção e pelo utente e ou familiar e ou representante legal.

**Norma 13ª**



### Processo individual do utente

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação do utente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação do médico assistente
  - d) Identificação e contacto do familiar ou representante legal ou dos familiares;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - h) Plano Individual de Cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
  - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - j) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
  
2. O processo individual do utente deve estar permanentemente atualizado e ser de acesso restrito e estar arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

## CAPÍTULO III

### *DIREITOS E DEVERES*

#### **Norma 14ª**

#### **Direitos e deveres do utente**

1. São direitos do utente residente da ERPI:
  - a) Ser reconhecido e respeitado 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 em vigor;
  - e) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;



- f) Ter acesso à ementa semanal;
  - g) Participar na tomada de decisões que diretamente lhe dizem respeito;
  - h) Ter direito à inviolabilidade da correspondência;
  - i) Receber amigos e familiares;
  - j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - k) Articular com todos os serviços da comunidade, em particular com os serviços de saúde;
  - l) Ter direito a um representante legal em situação de incapacidade.
2. São deveres do utente residente:
- 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.
  - b) Tratar com respeito e dignidade os trabalhadores da ERPI e os dirigentes da Instituição;
  - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de medicamentos;
  - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
  - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
  - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - g) Comunicar por escrito à direção, com 15 dias úteis de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
  - h) Manter uma atitude de urbanidade e solidariedade;
  - i) Promover o bom ambiente, respeito e atitudes corretas interpessoais;
  - j) Preservar a utilização dos objetos e equipamentos;
  - k) Zelar pelo azeio e conservação dos espaços que utiliza;
  - l) Cuidar da apresentação pessoal;
  - m) Respeitar os horários das refeições de forma a não prejudicar o funcionamento da Instituição.
  - n) Promover a atualização anual dos dados pessoais, das despesas mensais fixas e dos rendimentos do agregado.

### **Norma 15ª**

#### **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) Ser-lhe prestada a devida 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 e 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 cumprimento ao presente regulamento;
- e) Ser avisada atempadamente da necessidade de alteração de algum dos cuidados e serviços a prestar;
- f) Suspender os cuidados e serviços sempre que o utente, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponha em causa ou prejudique 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) Respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente no recrutamento de recursos humanos 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) Executar os cuidados e serviços constantes neste regulamento;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos individuais do utente atualizado;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos do utente;
- i) Aplicar os princípios orientadores da Instituição na relação com o utente;
- j) Cumprir todas as normas legais em vigor.



## CAPÍTULO IV

### *DAS COMPARTICIPAÇÕES*

#### **Norma 16ª**

#### **Cálculo do rendimento**

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

1. 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) De 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);



2. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
  - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
  - b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

### **NORMA 17ª**

#### **Tabela de participações**

1. O valor da participação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90%, de acordo com grau de dependência do utente.
2. À despesa referida na al. b), do n.º 2, da Norma 16ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG, nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
3. No respeitante à prova de rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.
4. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é aplicado o valor máximo de participação.
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor caso se verifique aumento do montante da participação familiar mensal ou nos descendentes de 1º grau de linha reta ou de outros herdeiros legais legítimos, esta deve ser gradual não podendo exceder, ao ano, a percentagem estabelecida na legislação em vigor. O utente ou familiar deve ser avisado por escrito com 30 dias úteis de antecedência.
7. As participações familiares mensais, em regra são objeto de revisão anual.
8. À participação apurada nos termos do n.º1 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.
9. A forma de apuramento do montante participado 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 participações dos utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo.

#### **NORMA 18ª**

##### **Revisão da participação familiar**

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

#### **NORMA 19ª**

##### **Pagamento de mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 12 do mês a que respeita, na secretaria da instituição, sita à Rua do Padre António Vieira, 97/103, Porto ou por transferência bancária, mediante a apresentação do respetivo comprovativo.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente à sua realização.
3. Excluem-se do número 1, os custos nomeadamente com: medicamentos, fraldas, consultas médicas, meios auxiliares de diagnóstico, transporte de ambulâncias, próteses, camas articuladas ou cadeiras de rodas especiais diversas detidas pela Instituição, os quais são debitados em separado e da exclusiva responsabilidade do utente e ou familiares e ou representante legal.
4. Os pagamentos efetuados após o dia 12 do mês a que se refere estão sujeitos a uma multa de 10% do valor da mensalidade.
5. O pagamento das despesas inerentes aos meios disponibilizados no número anterior, deve ser efetuado até ao dia 12 do mês seguinte à sua disponibilização.
6. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição pode suspender a permanência do utente residente até serem regularizadas as mensalidades, independentemente de ser realizada uma análise individual da situação.

### **CAPÍTULO V**

#### **DO CONTRATO**

##### **NORMA 20ª**

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





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

#### **NORMA 21ª**

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

1. É admitida a interrupção da prestação da ERPI, sempre que se verifiquem as seguintes situações:

- a) Internamento do utente em unidade hospitalar;
- b) Gozo do período de férias/acompanhamento de familiares, a interrupção do serviço é comunicada à Instituição com 15 dias úteis de antecedência ao início do seu gozo.

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

3. O pagamento da mensalidade é reduzido em 25%, quando o utente se encontrar em internamento hospitalar prolongado.

#### **NORMA 22ª**

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

1. A cessação da prestação de serviços verifica-se nas seguintes situações:

- a) Denúncia do contrato de prestação de serviços;
- b) Integração em outra resposta social da Instituição;
- c) Morte do utente.

2. Na situação de denúncia do contrato o utente deve informar a instituição 30 dias seguidos antes de abandonar a resposta social, a ausência de tal obrigação implica o pagamento da mensalidade do mês imediato.

3. A denúncia do contrato implica a liquidação de todas as despesas imputáveis ao utente até à data do abandono da ERPI.



4.A Direção da ERPI pode aceitar um prazo diferente para a denúncia do contrato de prestação de serviços por parte do utente, em casos excecionais devidamente fundamentados.

### **NORMA 23ª**

#### **Denúncia do contrato por iniciativa da Instituição e Critérios de exclusão**

1.Quando a denúncia do contrato de prestação de serviços for da iniciativa da Instituição, o utente, a família e ou representante legal, bem como a Segurança Social, devem ser notificadas com a antecedência mínima de 30 dias seguidos.

2.Em casos excecionais, como seja o de comportamento violento por parte do utente, a denúncia do contrato e abandono da ERPI pode ter efeitos imediatos após processo sumário de averiguação, a ser levado a cabo pela direção da Instituição, sem prejuízo de posterior instauração de processo de inquérito que se processa nos prazos e termos legais aplicáveis e que poderá confirmar ou não a denúncia do contrato.

## **CAPÍTULO VI DO FUNCIONAMENTO**

### **NORMA 24ª**

#### **Acolhimento do utente**

1. O acolhimento do utente residente rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social, assim como dos direitos e deveres das partes e das responsabilidades dos intervenientes na prestação do serviço;
  - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
  - e) Assinatura do auto de receção do utente/próprio ou familiares;
  - f) Elaboração, após 30 dias do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que posteriormente é arquivado no Processo Individual do Utente.



2. Se, durante este período o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente. No imediato, são propostas formas e meios de ultrapassar os constrangimentos.
3. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente e à Instituição, de rescindirem o contrato.

#### **NORMA 25ª**

##### **Áreas funcionais**

1. A ERPI é composta pelas seguintes áreas funcionais:
  - a) Receção;
  - b) Direção, serviços técnicos e administrativos;
  - c) Instalações para o pessoal;
  - d) Convívio e atividades;
  - e) Refeições;
  - f) Alojamento;
  - g) Cozinha e lavandaria;
  - h) Serviços de enfermagem;
  - i) Serviços de apoio.
2. A ERPI funciona num estabelecimento de apoio social que integra outras respostas sociais integradas na Instituição.

#### **NORMA 26ª**

##### **Horário**

1. A ERPI funciona todos os dias do ano e vinte e quatro horas por dia.
2. O horário de funcionamento da ERPI é organizado em função de dois períodos:
  - Período de atividade das 07h00 às 22h00
  - Período de silêncio das 22h00 às 07h00

#### **NORMA 26ª**

##### **Horário de visitas**



1. O horário de visitas é diário, nos sete dias da semana e decorre entre as 15H00 e as 17H00.
2. A direção pode fixar outro horário, de acordo com a conciliação da vida familiar e profissional da família e da Instituição mediante autorização escrita, para o efeito.
3. Todos os visitantes da ERPI são identificados na secretaria da Instituição.
4. São permitidas duas visitas em simultâneo por utente residente. Em situações pontuais ou devidamente justificadas é aceite alguma exceção

#### **NORMA 28ª**

##### **Horário de entradas e saídas do utente**

1. As entradas e saídas do utente residente são livres, desde que comunicadas à direção técnica e decorre no horário entre as 9h00 e as 21h00, salvo contraindicação médica.
2. A ausência da ERPI por mais de um dia é comunicada à direção técnica, por escrito e assumida pelo utente residente e ou familiar e ou representante legal, com a necessária informação escrita da equipa médica e de enfermagem sobre eventuais tratamentos a que o utente/residente esteja sujeito e deva continuar a ministrar.
3. A ausência às refeições deve ser atempadamente comunicada e não confere ao utente residente qualquer direito ou desconto na respetiva mensalidade.

#### **NORMA 29ª**

##### **Alimentação**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de refeições completas: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. O horário das refeições é o seguinte:

Pequeno-almoço	9h30 às 10h00
Almoço	12h15 às 13h15
Lanche	16h00 às 16h30
Jantar	19h00 às 20h00
Ceia	21h30 às 22h00



3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada às dietas com prescrição médica.
4. Os familiares ou representante legal podem colaborar no apoio às refeições, desde que devidamente autorizados e não havendo contra-indicação médica.
5. Situações assinaladas com restrições alimentares não são permitidas a entrada de quaisquer alimentos sem autorização médica e supervisão da direção técnica.

### **NORMA 30ª**

#### **Cuidados de higiene**

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

### **NORMA 31ª**

#### **Tratamento da roupa e limpeza das instalações**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, cama e banho é assegurado pela Instituição.
2. As roupas de uso pessoal devem estar devidamente identificadas.
1. A limpeza das instalações é diariamente efetuada pelos trabalhadores da Instituição, não havendo permanência nos quartos, exceto acamados, ou noutras dependências aquando da sua realização.

### **NORMA 32ª**

#### **Cuidados de saúde**

1. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade da ERPI, em articulação com o Centro de Saúde da área.
2. Ao utente residente é facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da ERPI, devendo para tal proceder-se à alteração da residência junto do respetivo serviço competente.
3. O utente residente é acompanhado a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, por familiares e ou representante legal.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis: Centro de Saúde e Hospital público preferencialmente, salvo outra indicação dos familiares, e comunica-se aos familiares e ou representante legal para proceder ao acompanhamento do utente.
5. A ERPI possui um gabinete médico e de enfermagem, para acompanhamento do utente residente, cujo horário de funcionamento é afixado em local visível.



6. A ERPI assegura a ministração da medicação prescrita.

#### **NORMA 33ª**

##### **Funcionalidade e autonomia**

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas, designadamente camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos, a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, sendo considerada esta prestação de serviço suplementar.

2. Cada situação é avaliada individualmente e estabelecido um valor com o utente residente e ou familiar e ou representante legal do acréscimo e do tipo de ajuda que o mesmo necessita.

#### **NORMA 34ª**

##### **Outros serviços**

Podem ser disponibilizados outros serviços e função das necessidades do utente residente, nomeadamente:

- a) Serviço de cabeleireiro;
- b) Serviço de manicura e pédicure.

#### **NORMA 35ª**

##### **Atividades**

1. Ao utente residente é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum, com os necessários ajustamentos individuais, mediante as especificidades de cada utente.
2. A planificação e realização de passeios ou deslocações ao exterior, é da responsabilidade do animador social que articula com o diretor técnico e que por sua vez transmite à direção, caso a iniciativa não esteja prevista no plano de atividades.
3. Os passeios podem ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada ao utente, familiar ou representante legal.
4. A participação nas iniciativas previstas no nº2 necessitam sempre de ter em atenção a vontade e as condições do utente, dependendo sempre de uma avaliação circunstanciada e envolvendo o utente e ou família e ou representante legal, quando se justifique.



5. Durante o decorrer dos passeios ou deslocações externas, os utentes são sempre acompanhados por trabalhadores da Instituição e informados de todos os pormenores específicos de forma clara e esclarecedora.

#### **NORMA 36ª**

##### **Apoio no desempenho das atividades de vida diária**

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

#### **NORMA 37ª**

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

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
2. O utente pode ter consigo objetos pessoais que sejam considerados necessários e adequados ao uso e espaço.
3. Sempre que o utente tiver peças valiosas deve proceder ao registo no documento de inventário dos bens que será anexado ao processo individual do utente.
4. A ERPI não se responsabiliza pelo extravio de objetos pessoais.
5. Em caso de morte será notificada a família / representante legal, por escrito, da existência de bens, para serem levantados no prazo de 30 dias, findo esse prazo reverterem a favor da Instituição.
6. 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.
7. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, pode fazê-lo mediante doação ou testamento.

#### **NORMA 38ª**

##### **GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela direção da Instituição só se efetua por inabilitação dos utentes e com o aval escrito dos familiares e registado 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 VII**

### **DA GESTÃO**

#### **NORMA 39ª**

##### **Órgão da administração**

A gestão, organização, funcionamento e supervisão da ERPI, bem como das demais respostas sociais integradas na Instituição compete ao órgão da administração, a Direção cuja orientação obedece ao preceituado nos Estatutos da Instituição e legislação aplicável.

#### **NORMA 40ª**

##### **Quadro de 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, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### **NORMA 41ª**

##### **Direção técnica**

1. Compete ao diretor técnico, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento.
2. Em especial, compete ao diretor técnico:
  - a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
  - b) Promover reuniões com os residentes, nomeadamente para a preparação de atividades a desenvolver;
  - c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
  - d) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos
  - e) Elaborar e manter atualizados os registos e elementos estatísticos;
  - f) Zelar pela conservação de todas as instalações e bens da casa;
  - g) Participar à direção, por escrito qualquer facto digno de menção ou de natureza disciplinar dos utentes ou trabalhadores;





h) Prestar ajuda psicossocial aos utentes de forma a suscitar-lhes interesse na resolução dos seus próprios problemas.

3. O diretor técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo diretor técnico da valência Centro de Dia.

#### **NORMA 42ª**

##### **Voluntariado**

1. A ERPI pode contar com a colaboração de voluntários, devidamente enquadrados não podendo estes ser considerados para efeitos de contabilização de unidades de pessoal para a prestação dos cuidados e serviços.
2. O voluntariado dispõe de normas específicas de integração na Instituição.
3. Em nenhuma circunstância deve assumir o papel de representante da Instituição.

#### **NORMA 43ª**

##### **Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui livro de reclamações que pode ser solicitado pelo utente ou representante legal ou familiar, na secretaria da Instituição.

#### **NORMA 44ª**

##### **Livro de registo de ocorrências**

A ERPI dispõe de livro de registo de ocorrências que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

#### **NORMA 45ª**

##### **Avaliação e fiscalização**

1. O funcionamento da ERPI está sujeito a acompanhamento, avaliação e fiscalização por parte do Instituto da Segurança Social, I.P.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a direção técnica deve facultar o acesso às instalações e à documentação tida por conveniente.



## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 46ª**

##### **Alterações ao regulamento**

1. O presente regulamento é revisto sempre que se verifique alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados e tendo como objetivo principal a sua melhoria contínua.
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento são comunicadas ao utente ou representante legal ou familiar, com a antecedência mínima de 30 dias seguidos 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.
3. Será entregue uma cópia do regulamento interno alterado ao utente ou representante legal ou familiar.
4. As alterações ao regulamento interno são comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P., no prazo referido no nº 2 desta norma.

#### **NORMA 47ª**

##### **Integração de lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas são supridas pelo órgão da administração, a Direção da Instituição tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

#### **NORMA 48ª**

##### **Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 28/06/2016.

