

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª Âmbito de Aplicação

O CSR - Centro Social de Recesinhos, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 03/05/2012, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI). Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª Legislação Aplicável

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria 196-A/2015, de um de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela portaria n.º 2018-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 IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, alterada pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro – Aprova as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro, que procede à terceira alteração e república o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 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) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª Destinatários e Objetivos

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

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

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

NORMA 4ª

Cuidados e Serviços

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços, incluídos na mensalidade:
 - a) Alojamento em quarto duplo ou individual;
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene;
 - d) Tratamento da roupa;
 - e) Higiene dos espaços;
 - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - i) Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:
 - a) A convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
 - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.
3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura ainda outros serviços, não incluídos na mensalidade, nomeadamente:
 - a) Cuidados de imagem;
 - b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

- diagnóstico;
- c) Transporte em ambulâncias (será obrigatório sempre que o utente apresente grau de dependência e/ou quadro clínico, em que a sua segurança e a dos colaboradores não possa ser assegurada pelas viaturas da Instituição);
 - d) Fisioterapia;
 - e) Serviços e/ou procedimentos médicos/enfermagem realizados fora do horário estabelecido para os profissionais dessas áreas;
 - f) Terapia da fala;
 - g) Medicação;
 - h) Fraldas;
 - i) Consultas médicas de especialidade;
 - j) Atividades de animação que acarrete custos para a Instituição, nomeadamente; passeios, piscinas, entre outras;
 - k) Ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, tripés, óculos, etc.);
 - l) Outras despesas.
4. O pagamento dos serviços mencionados no ponto anterior, é da responsabilidade do utente/representante familiar.
5. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a assistência religiosa, sempre que tal seja solicitada, desde que praticada nas instalações da Instituição.

NORMA 5ª

Instalações

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Rua António Huet de Bacelar, nº 81, e as suas instalações são compostas por:

Piso 0

- a) Lavandaria – composta por zona de lavagem, secagem, engomaria e arrumos;
- b) Sala de pessoal com instalações sanitárias;
- c) Arrumos;
- d) Duas salas de atividades para os utentes;
- e) Instalações sanitárias – incluem uma instalação para utentes com mobilidade reduzida;
- f) Cabeleireiro.

Piso 1

- a) Uma área de acesso – espaços destinados à receção, espera e estar;
- b) Uma área de direção e serviços administrativos – sala de reuniões, gabinete administrativo, gabinetes técnicos e instalações sanitárias;
- c) Duas áreas de instalações para o pessoal – sala de estar, instalações sanitárias e vestiário;
- d) Uma área de serviços – cozinha, despensas;
- e) Instalações sanitárias para os utentes – incluem instalação para utentes com mobilidade reduzida;
- f) Duas áreas destinadas aos utentes – 1 sala de convívio, refeitório.

Piso 2

- a) Área de Quartos - inclui seis quartos duplos, dois quartos individuais e um quarto de descanso;
- b) Área de serviços – sala de estar/copa, rouparia, zona de sujos;
- c) Uma área da saúde – gabinete médico/enfermagem;
- d) A ERPI dispõe de uma zona exterior relvada e ajardinada;

Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

- e) 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 nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
- b) Ausência de equipamentos sociais na área de residência;
- c) Realização de uma entrevista ao candidato ou familiar/representante legal, realizada pelo responsável pela resposta social;
- d) Concordância do utente e/ou familiares com os princípios, os valores, e as normas regulamentares da Instituição;
- e) Preenchimento da Ficha de Inscrição/Avaliação Diagnóstica com indicação do(s) responsável(eis) e do contrato de prestações de serviços.

NORMA 7ª

Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de pré-inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
 - a) Os dados necessários que constam BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário, do Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário; do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário; e do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
 - b) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
 - c) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
 - d) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - e) Autorização para cedência de direitos de imagem (áudio, vídeo e fotografia).
2. As candidaturas podem ser feitas presencialmente, por marcação prévia, no horário a ser acordado, ou via email.
3. A ficha de pré-inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nas instalações do CSR – Centro Social de Recesinhos, sito na Rua António Huet de Bacelar, nº 81 – 4560-802 S. Martinho de Recesinhos, ou via email.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, logo que possível, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 8ª

CrITÉRIOS de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade e ponderação na admissão dos utentes, os seguintes itens:

- a) Vulnerabilidade económico-social;



Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

- b) A ausência ou insuficiência de retaguarda familiar;
- c) Grau de dependência;
- d) Utente a frequentar outra resposta social do CSR;
- e) Utente cujo cônjuge ou familiar já seja utente desta Instituição;
- f) Negligência e maus-tratos por parte dos cuidadores;
- g) Data de inscrição;
- h) Manifestação de vontade expressa do utente em frequentar a ERPI, exceto em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido deve ser formulado por um familiar ou representante legal que assuma a responsabilidade pelo internamento.

NORMA 9ª

Admissão

1. O pedido de admissão deve ser efetuado pelo interessado, ou por alguém que o represente no CSR.
2. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
3. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: mensalidade em curso.
7. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, veem o seu processo arquivado em pasta própria (Lista de Candidaturas), não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.
8. Após um ano de pré-inscrição, os candidatos serão retirados de Lista de Candidaturas. Caso pretendam que esta se mantenha, os candidatos e/ou representantes legais deverão dar conhecimento por correio eletrónico, contacto telefónico ou presencial, dando indicação da situação sócio familiar atualizada.
9. A Instituição pode, a qualquer momento, efetuar análise comportamental do utente e/ou familiar/cuidador responsável, podendo tomar a posição que considere mais adequada.

NORMA 10ª

Acolhimentos dos Novos Utentes

O acolhimento de novos utentes rege-se pelos seguintes critérios:

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira.
2. Após a formalização da candidatura de admissão, proceder-se-á à integração do utente.
3. A receção do utente será efetuada pela Diretora Técnica ou alguém designado para o efeito, em dia e hora previamente acordados.
4. No acolhimento do utente ser-lhe-á atribuído um quarto que é suscetível de ser alterado de acordo

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

- com as necessidades internas da Instituição, sem necessidade de aviso prévio ao próprio e/ou à família/representantes legais.
5. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento, é de 1 mês.
 6. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaborar a lista de pertences do utente.
 7. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 11ª

Processo Individual do Utente

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação do utente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e endereço e contactos da pessoa de referência do utente (familiar ou representante legal, ou outros);
 - d) Identificação do profissional de saúde de referência, bem como informação médica (dieta, medicação, alergias, ou outras) e exames médicos;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) A ficha de pré-inscrição;
 - g) A ficha de inscrição e avaliação diagnóstica do utente e o resultado do programa de acolhimento inicial;
 - h) Declaração de informatização dos dados pessoais para efeito de elaboração do processo do utente;
 - i) Declaração de autorização de recolha de imagens e divulgação das mesmas;
 - j) Declaração de autorização de preparação / administração de fármacos;
 - k) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma - cada utente possui um processo de saúde devidamente arquivado e atualizado no gabinete médico;
 - l) Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - m) Diversos: correspondência, ofícios enviados e recebidos;
 - n) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - o) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - p) Cópias dos documentos solicitados na NORMA 7.

Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

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

Horário e Regras de Visita

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS tem funcionamento contínuo e ininterrupto.
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.
3. São facultadas visitas dos familiares e/ou amigos dos utentes da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS de acordo com os horários fixados.
4. Mediante as condições físicas, podem ocorrer, simultaneamente, até 2 visitas a utentes distintos.
5. As visitas terão o período máximo de 1h. Este tempo poderá ser alterado em função do superior interesse dos utentes.
6. As visitas carecem de marcação prévia obrigatória. Podem ser efetuadas diariamente, incluindo fins-de-semana e feriados, no seguinte período:
 - a) Das 11.15 horas às 11:45h e das 14:45h às 17:45h, podendo, contudo, haver flexibilidade em casos pontuais e que sejam devidamente autorizados;
 - b) As visitas devem ter lugar nos espaços designados para o efeito, sendo o limite máximo por utente de 3 visitantes, por forma a evitar a sobrelotação dos espaços e a consequente perturbação do bem-estar dos restantes utentes, assim como o bom funcionamento dos serviços;
 - c) Quando por motivos de saúde, o utente não se possa deslocar do quarto, as visitas decorrerão no mesmo, com o limite máximo de 2 visitantes;
 - d) O número de visitas por utente, fixados nas alíneas b) e c), poderá ser alterado sempre que, por avaliação interna, se verifique essa necessidade.
5. Caso os responsáveis da Instituição entendam que determinada visita é prejudicial para o utente, poderá a mesma ser interdita.
6. As visitas devem respeitar sempre as regras de funcionamento da Instituição, o Regulamento das Visitas (entregue no momento da admissão), as orientações dos colaboradores, bem como a privacidade e o bem-estar de todos os utentes.
7. As visitas devem tratar todos os colaboradores da Instituição com respeito, seguindo sempre as suas orientações.
8. As visitas devem, aquando da sua chegada, informar o colaborador de serviço.
9. As visitas estão autorizadas a trazerem bens alimentares e outros que, obrigatoriamente, devem ser sempre entregues aos colaboradores e nunca diretamente ao utente, por forma a salvaguardá-lo de qualquer potencial risco (ex. engasgamento).
10. As visitas devem comunicar aos colaboradores a sua intenção de saída temporária/definitiva ao espaço exterior.

NORMA 13ª

Horário das Entradas e Saídas dos Utentes

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

As entradas e saídas dos utentes regem-se pelos seguintes critérios:

- a) Os utentes podem ausentar-se da Instituição no período das 10:00h às 21:00h. Excetuam-se as situações que sejam previamente acordadas entre as partes;
- b) A ERPI não se responsabiliza por garantir a refeição sempre que um utente se ausentar no período referente às mesmas;
- c) Salvo menção expressa em contrário no termo de responsabilidade, datado e assinado pelo representante legal do utente, este último pode sair diariamente das instalações (no horário definido na alínea anterior) sempre que as condições climatéricas o permitam e o utente se encontre em condições físicas e psíquicas para o fazer, desde que seja dado conhecimento prévio à Diretora Técnica;
- d) Durante o período de ausência do utente, familiares e/ou responsáveis assumirão total responsabilidade pela generalidade dos acontecimentos que possam ocorrer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade ao CSR, relativamente ao mesmo.

NORMA 14ª

Segurança

Como normas de prevenção de acidentes o CSR aconselha os utentes a:

- a) Andar e abrir portas devagar;
- b) Nunca abrir portas a familiares ou outros, sem autorização dos colaboradores;
- c) Nunca subir a bancos para tirar algo de um local elevado, devendo solicitar ajuda dos colaboradores;
- d) Não levantar objetos pesados;
- e) Não utilizar os ascensores sem um acompanhante;
- f) Seguir sempre as instruções que lhes são transmitidas pelos colaboradores;
- g) Do não cumprimento das condições e normas de segurança constantes do presente regulamento, bem como de outras emanadas ou a emanar pela Direção da Instituição, poderá em caso algum ser imputada qualquer responsabilidade à Instituição.

NORMA 15ª

Regras de Comportamento, Civismo e Convivência

1. Enquanto residente, o utente está impedido de:
 - a) Usar aquecedores nos quartos;
 - b) Estender roupas nas janelas, portas ou varandas;
 - c) Deitar comida a animais pela janela;
 - d) Possuir vasos de flores/plantas que necessitem de rega dentro dos quartos;
 - e) Usar cadeados nas portas;
 - f) Possuir qualquer tipo de objeto considerado arma ou que possa ser utilizado como tal;
 - g) Manter no quarto rádios ou televisores em funcionamento durante a hora de descanso e com respeito pelas normas de ruído;
 - h) Possuir velas e qualquer tipo de material suscetível de iniciar incêndios.
2. O utente deve respeitar o espaço pessoal dos demais residentes, em particular no que concerne aos equipamentos, bens pessoais e outros que não lhe pertençam.
3. Ao utente é vedado o acesso a espaços reservados aos colaboradores e outros.

Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

NORMA 16ª

Cálculo do Rendimento

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional *per capita* do utente, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.
2. Na Resposta Social ERPI, o agregado familiar é composto apenas pelo Utente.
3. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{(RAF/12 - D)}{N}$$

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar = 1.

4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior;
 - c) 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;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 80%);
 - e) 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.
 - f) 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;
 - g) 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%.
 - h) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
 - i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
 - O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
 - O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 17ª

Tabela de Participações

- 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 o grau de dependência do mesmo, sendo que a percentagem de 90% apenas será aplicada ao requerente ou beneficiário do complemento de dependência do 1º grau. A avaliação do grau de dependência é realizada de acordo com a escala de Barthel (Wade & Collin, 1988), com os seguintes critérios:
 - inferior a 20 pontos – dependência total – percentagem entre 86% e 89%;
 - 20 a 35 pontos – dependência grave – percentagem entre 80% e 85%;
 - 40 a 55 pontos – dependência moderada – percentagem entre 76% e 79%;
 - 60 a 95 pontos – dependência leve – percentagem de 75%.
- Ao somatório das despesas referidas em b), c), d) e e) do n.º 5 da Norma 18ª, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG do ano transato; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
- Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, e respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação do IVA;
 - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.
- A prova das **despesas fixas** é efetuada mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- As participações familiares são revistas anualmente, no início de cada ano civil (com retroativos ao mês de janeiro), ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e/ou no grau de dependência do utente.
- No caso de falecimento do utente até ao dia 15 do mês em curso, será aplicado um desconto de 10% sobre a mensalidade devida, contudo, se o falecimento ocorrer após o dia 15, não haverá lugar à restituição de qualquer valor.
- 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.
- A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de participação, não devendo a soma das participações do utente 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.

NORMA 18ª

Revisão da Participação Familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 15% da participação familiar mensal, em caso de ausência, devidamente fundamentada, que exceda os 15 dias consecutivos.
2. As participações familiares são revistas anualmente, no início de cada ano civil (com retroativos ao mês de janeiro), ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e/ou no grau de dependência do utente.
3. O utente e/ou representante legal tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva participação familiar.

NORMA 19ª

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado entre os dias 01 e 08 de cada mês a que respeita, na secretaria da Instituição se em numerário ou por transferência bancária.
2. Sempre que o dia 08 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. Se a mensalidade for paga fora do prazo, sofrerá um agravamento de 10% até ao dia 20 e 15% para além deste prazo.
4. 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.
5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados, é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 20ª

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço de manhã, almoço, lanche, jantar e ceia, de acordo com o seguinte horário:
 - a) Pequeno-almoço: 8h às 9h30m
 - b) Reforço da manhã: 10h30m às 11h30m
 - c) Almoço: 12h15m às 13h15m
 - d) Lanche: 15h30 às 16h30m
 - e) Jantar: 18h30 às 19h30m
 - f) Ceia: 21h30m às 22h
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

3. As refeições são servidas na sala de refeições, de acordo com os horários em vigor. Só em casos especiais e justificados, a equipa técnica poderá autorizar outros horários e que as mesmas sejam servidas no quarto.
4. A Alimentação será ajustada a alergias e intolerâncias alimentares e/ou necessidade de dieta, desde que:
 - a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico, dietista ou nutricionista);
 - b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confeção dessas refeições.

NORMA 21ª

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 22ª

Tratamento da Roupas do Uso Pessoal do Utente

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

NORMA 23ª

Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais

A equipa técnica do CSR, elaborará um plano, aprovado superiormente, de atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional, tendencialmente gratuito, com afixação da informação e respeitando o princípio da participação voluntária dos utentes e que inclui, ainda, atividades extra e parcerias com outras Instituições e Entidades.

NORMA 24ª

Passeios ou Deslocações

1. A organização de passeios ou deslocações em grupo é da responsabilidade da Direção Técnica do CSR, que organiza as atividades, nas quais os utentes da ERPI estão incluídos.
2. Os passeios poderão ser participados pelo CSR e/ou pelos seus utentes.
3. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados pelos(as) colaboradores(as) da Instituição.
4. Os passeios/deslocações dos utentes são previamente comunicados aos próprios, para que se pronunciem sobre a sua participação, ou não, na mesma. Caso se justifique será também comunicado à pessoa responsável pelo utente.

NORMA 25ª

Regras de Utilização dos Serviços de Transporte

1. Todos os utentes que beneficiem dos meios de transporte do CSR devem respeitar as regras de utilização das mesmas, bem como o horário de funcionamento.
2. Todo e qualquer utilizador dos meios de transporte da Instituição deve:
 - a) Entrar, permanecer e sair ordeiramente da mesma;
 - b) Os utentes são obrigados a utilizar, corretamente, os cintos de segurança;

Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

- c) Evitar comportamentos que coloquem em causa a boa condução. Caso o comportamento do utente seja sistemático, colocando em causa a distração do condutor, o utilizador será responsabilizado;
- d) Respeitar sempre as recomendações do condutor e/ou auxiliar de transporte;
- e) Não existem lugares marcados, devendo a distribuição obedecer a uma maior facilitação das entradas e saídas, por orientação do condutor.

NORMA 26ª

Beneficiários de Transporte

Consoante a capacidade dos meios de transporte à disposição da CSR, todos os utentes/utilizadores podem usufruir dos mesmos desde que o seu estado de saúde não seja impeditivo do seu uso.

NORMA 27ª

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 (PIC).

NORMA 28ª

Cuidados de Enfermagem, bem como o Acesso a Cuidados de Saúde

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.
2. Aos utentes tem de 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 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital). A Direção Técnica da Instituição advertirá de imediato o responsável familiar ou legal para que este, tão rápido quanto possível, tome conta da situação que é de sua inteira responsabilidade.

NORMA 29ª

Administração de Fármacos

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita.

NORMA 30ª

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros), a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

NORMA 31ª

Depósito e Guarda dos Bens do Utente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.
3. Caso a família queira ofertar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.
4. Após o falecimento de um utente a família será informada, por escrito, dos bens que se encontram à guarda da Instituição, tendo um prazo de 1 ano para efetuar o seu levantamento. Findo esse prazo, os seus pertences reverterão para a Instituição.

NORMA 32ª

Gestão de Bens Monetários

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

CAPÍTULO V
RECURSOS

NORMA 33ª

Pessoal

O quadro de pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 34ª

Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local 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, por um elemento do quadro de pessoal, por si indicado e/ou pela Direção da Instituição.

NORMA 35ª

Pessoal Voluntário

1. As pessoas que trabalham de forma voluntária no CSR têm direito a ser devidamente integradas e enquadradas, ao respeito e valorização das atividades que desenvolvam, à avaliação do seu desempenho e a formação adequada:
2. O pessoal voluntário deve observar as normas contidas no presente regulamento e respeitar o sigilo e privacidade dos utentes, bem como os horários da Instituição.

Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

CAPÍTULO VI
DIREITOS, DEVERES E RESTRIÇÕES

NORMA 36ª

Direitos e Deveres dos Utentes, Familiares e/ou Responsáveis

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;
 - k) A apresentação do utente aos colaboradores e outros residentes;
 - l) A utilização de objetos pessoais, como fotografias/molduras, desde que não interfiram na organização funcional do lar e respeitem sempre o espaço e valores (éticos, culturais, religiosos, etc.) dos outros utentes, em caso de quartos partilhados.
2. São deveres dos utentes:
 - a) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja efetuada;
 - d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
 - e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - h) Respeitar a privacidade dos outros utentes;
 - i) Guardar lealdade à entidade, designadamente, não transmitir para o exterior informações de que tenham conhecimento durante o tempo de permanência nas instalações da Instituição;
 - j) Comunicar à responsável pela resposta social, os dias das consultas e/ou realização de exames complementares de diagnóstico, de férias, etc.;
 - k) Apresentar-se em condições normais de higiene;

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

- l) Contribuir para o bem-estar geral do estabelecimento, devendo evitar situações de conflito quer com os outros residentes, quer com o pessoal em serviço;
- m) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- n) Tratar e assumir todas as despesas inerentes ao funeral do utente.

NORMA 37ª

Restrições

É proibido aos utentes da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Receber quaisquer tipos de alimentos ou bebidas, da parte de visitas, sem conhecimento/autorização do responsável pela ERPI;
- b) Possuir nos quartos, qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros;
- c) Fumar no interior das instalações;
- d) Utilizar drogas, estupefacientes ou qualquer tipo de substância legalmente proibida;
- e) Não é permitido ao utente ter na sua posse qualquer tipo de medicação (esta é guardada num armário próprio e é controlada e distribuída pelos colaboradores);
- f) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- g) Solicitar qualquer tipo de dádiva aos visitantes da Instituição;
- h) Beneficiar direta ou indiretamente os colaboradores;
- i) Terem em sua posse armas e/ou objetos cortantes (canivetes, limas, corta unhas, tesouras, facas, navalhas, etc.), em todo o espaço da Instituição.

NORMA 38ª

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da 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;
 - f) Os dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
 - g) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
 - h) Ver respeitado o seu património.
2. São deveres da Instituição:
 - a) O respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

- 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) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- i) Potenciar a integração social.

NORMA 39ª

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, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 40ª

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente

1. A interrupção do serviço, pode ser feita excecionalmente, quando o utente se encontra hospitalizado.
2. Sempre que o utente se ausente deve comunicar previamente o facto aos serviços, bem como o período previsto de ausência.
3. Nos casos de não adaptação do utente, qualquer das partes pode denunciar o acordo, por escrito e com antecedência mínima de oito dias. Nestes casos, o utente ficará a cargo do responsável sendo pago o valor devido ao período de permanência na resposta social.

NORMA 41ª

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por mudança de Instituição 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. Caso não o respeite, ser-lhe-á cobrado o valor respeitante a uma mensalidade.

NORMA 42ª

Livro de Reclamações

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

Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

NORMA 43ª

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 FINAIS

NORMA 44ª

Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, devendo as mesmas serem aceites por mútuo consentimento, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será enviada cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal por correio eletrónico ou, quando não o possuam, será entregue uma cópia impressa no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 45ª

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 46ª

Disposições Complementares

Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-tratos

Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis. Em situação de tomar conhecimento de utente vítima de negligência ou maus-tratos, o colaborador deve comunicar o caso ao seu superior hierárquico, e este à Direção da Instituição que atuará em conformidade com os normativos legais referentes a esta matéria, sendo que:

- a) O colaborador ao detetar uma situação de maus-tratos deve comunicar ao seu superior hierárquico o mais rapidamente possível;
- b) O Colaborador deve escrever/registar toda a informação numa folha ou ficha de ocorrência.

NORMA 47ª

Tratamento das situações de negligência, abusos e maus-tratos

1. Funcionários em relação aos Utentes: Em situações de abuso de poder, negligência, e maus-tratos por parte dos colaboradores aos utentes, é levantado um processo de averiguações e consequente procedimento disciplinar, em casos de comprovada responsabilidade. No limite, e de acordo com os normativos legais, o colaborador pode ser alvo de despedimento com justa causa.
2. Entre Utentes: Em situações de abuso de poder, negligência, e maus-tratos entre utentes, o responsável pela ERPI ou outro colaborador presente, deverá acalmar, no momento, a situação.

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

Posteriormente, será discutido o incidente em reunião de equipa técnica. Os familiares/representantes legais do utente serão informados dos incidentes e das diligências efetuadas. Se o utente reiterar esse comportamento, poderá ser convidado a sair da Resposta Social.

3. **Do Utente para Colaboradores:** Em situações de abuso de poder, negligência, e maus-tratos do(s) utente(s) para com o colaborador, o responsável pela ERPI deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação e informar a família do sucedido. Deve, ainda, reportar à Direção da Instituição a situação de maus-tratos. Se o utente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair da Resposta Social.

NORMA 48ª

Penalidades

1. Aos utentes que não cumprem as disposições finais deste regulamento, pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou provoquem danos a outros utentes, serão aplicadas as seguintes penalidades:
 - a) Advertências;
 - b) Suspensão temporária de 5 a 15 dias;
 - c) Expulsão.
2. As penalidades mencionadas nas alíneas a) e b) podem ser aplicadas pela Direção Técnica. A aplicação da penalidade definida na alínea c) é de exclusiva competência da Direção da Instituição.

NORMA 49ª

Famílias

1. A admissão do utente na Resposta Social ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS não liberta os respetivos familiares dos seus deveres e responsabilidades.
2. Consideram-se deveres e responsabilidades dos familiares:
 - a) Cooperar com a Instituição de forma a promover o bem-estar e alegria do utente;
 - b) Visitar os utentes com regularidade;
 - c) Acompanhá-los, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente, saúde;
 - d) Colaborar nas datas festivas, bem como na comemoração dos seus aniversários;
 - e) Levar os utentes, sempre que possível, a participar nas festas dos familiares;
 - f) Participar no desenvolvimento do plano individual de intervenção.

NORMA 50ª

ENTRADA EM VIGOR

Aprovado em reunião de Direção no dia 12 de junho de 2025, passando a vigorar com efeitos imediatos.



Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

✂ -----

Eu, _____, declaro ter recebido um exemplar do Regulamento Interno da Resposta Social, ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, cujo conteúdo me foi detalhadamente explicado, pela Direção Técnica, comprometendo-me a cumpri-lo integralmente.

S. Martinho de Recesinhos, _____, _____, _____.

Utente / Significativo / representante: _____

Instituição: _____



Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Entre:

PRIMEIRO OUTORGANTE: CSR - Centro Social de Recesinhos, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa coletiva n.º 503632090 com sede na Rua António Huet de Bacelar, nº 81, 4560-802 S. Martinho de Recesinhos, devidamente registada na Direção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição n.º, 20017806819 representada pelo Presidente, Dr. Sérgio António Lopes Ferraz da Rocha e pela Tesoureira, Dr.ª Susana Lopes Teixeira.

e

SEGUNDO OUTORGANTE: _____, com B.I./C.C. n.º _____, contribuinte n.º _____; residente em: _____, na qualidade de utente.

e

TERCEIRO OUTORGANTE: _____, com B.I./C.C. n.º _____, contribuinte n.º _____; residente em: _____, na qualidade de _____ e responsável pelo utente.

E, (tantos quantos os descendentes ou outros com responsabilidade de alimentos)

Celebram entre si um contrato de prestação de serviços, nos termos e nas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA I

Objeto do Contrato

O primeiro outorgante compromete-se a prestar cuidados e serviços ao segundo outorgante nas instalações da Instituição, no âmbito da resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, conforme o previsto na NORMA 4ª do Regulamento Interno de Funcionamento desta resposta social. Estão incluídos na mensalidade, os seguintes serviços:

- a) Alojamento em quarto duplo ou individual;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c) Cuidados de higiene;
- d) Tratamento da roupa;
- e) Higiene dos espaços;
- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- i) Administração de fármacos, quando prescritos.

Não estão incluídos os serviços de:

- a) Cuidados de imagem, de acordo com o pedido de serviço por parte do utente e refletido no contrato de prestação de serviços;
- b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

- diagnóstico;
- c) Transporte em ambulâncias (será obrigatório sempre que o utente apresente grau de dependência e/ou quadro clínico, em que a sua segurança e a dos colaboradores não possa ser assegurada pelas viaturas da Instituição);
 - d) Fisioterapia;
 - e) Serviços e/ou procedimentos médicos/enfermagem realizados fora do horário estabelecido para os profissionais dessas áreas;
 - f) Terapia da fala;
 - g) Medicação;
 - h) Fraldas;
 - i) Consultas médicas de especialidade;
 - j) Atividades de animação que acarrete custos para a Instituição, nomeadamente; passeios, piscinas, entre outras;
 - k) Ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, tripés, óculos, etc.);
 - l) Outras despesas.

CLÁUSULA II

Direitos e deveres

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;
 - k) A apresentação do utente aos colaboradores e outros residentes;
 - l) A utilização de objetos pessoais, como fotografias/molduras, desde que não interfiram na organização funcional do lar e respeitem sempre o espaço e valores (éticos, culturais, religiosos, etc.) dos outros utentes, em caso de quartos partilhados.
2. São deveres dos utentes:
 - a) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS e os dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja efetuada;
 - d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

- estado de saúde;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - h) Respeitar a privacidade dos outros utentes;
 - i) Guardar lealdade à entidade, designadamente, não transmitir para o exterior informações de que tenham conhecimento durante o tempo de permanência nas instalações da Instituição;
 - j) Comunicar à responsável pela resposta social, os dias das consultas e/ou realização de exames complementares de diagnóstico, de férias, etc.;
 - k) Apresentar-se em condições normais de higiene;
 - l) Contribuir para o bem-estar geral do estabelecimento, devendo evitar situações de conflito quer com os outros residentes, quer com o pessoal em serviço;
 - m) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
 - n) Tratar e assumir todas as despesas inerentes ao funeral do utente.
3. São direitos da Instituição:
- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) 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;
 - f) Os dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
 - g) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
 - h) Ver respeitado o seu património.
4. 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) 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;
-

Instituição Particular de Solidariedade Social

Medalha de Mérito Municipal Dourada

- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- i) Potenciar a integração social.

CLÁUSULA III

Comparticipação financeira

1. Pela retribuição dos serviços prestados, o segundo outorgante obriga-se a pagar ao primeiro outorgante a quantia mensal de -----€, calculada de acordo com as normas vigentes reguladoras das participações dos utentes/famílias pela utilização de serviços e equipamentos e constantes no regulamento Interno de Funcionamento, assim discriminadas:
 - a) *Discriminar as participações do utente e dos descendentes ou de outros.*
2. O montante é atualizado no início de cada ano civil, sem prejuízo das alterações que ocorram, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
3. A participação mensal será paga até ao dia 08 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
4. O segundo outorgante tem direito a uma redução de 15% da mensalidade, quando o período de ausência, devidamente fundamentada, exceda os 15 dias consecutivos.

CLÁUSULA IV

Vigência do contrato e condições de cessação

1. O presente contrato tem início em .../.../..., vigorando por tempo indeterminado, podendo cessar por caducidade, por motivo de falecimento do utente, pela integração do utente noutra resposta da Instituição, encerramento do estabelecimento ou extinção da Instituição.
2. Pode ainda cessar por denúncia escrita, efetuada por cada uma das partes, com antecedência não inferior a 30 dias, em caso de incumprimento reiterado dos deveres consignados no presente contrato ou no Regulamento Interno a ele anexo, ou ainda resolvido, por iniciativa do utente sem dependência de justa causa com a antecedência mínima de 90 dias.
 - a) Em caso de incumprimento deste período de denúncia por parte do utente e/ou familiar, este obriga-se ao pagamento do mês corrente;
 - b) Em caso de incumprimento deste período de denúncia por parte da Instituição, esta obriga-se à devolução do valor correspondente a uma mensalidade.

CLÁUSULA V

Resolução alternativa de litígios

Nos termos do art.º 18º da Lei nº 144/2015, de 8 de setembro – Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL), informa-se que eventuais conflitos relativos ao presente contrato de prestação de serviços poderão ser remetidos para uma ERAL – Entidade de Resolução Alternativa de Litígios, sendo competente para o efeito o Tribunal Judicial da Comarca de Penafiel, sito na Av. Egas Moniz, Penafiel.

Instituição Particular de Solidariedade Social
Medalha de Mérito Municipal Dourada

CLÁUSULA VI
Disposições finais

1. O segundo outorgante declara ter tomado conhecimento do conteúdo do Regulamento Interno da resposta social, cuja cópia lhe foi facultada no ato de assinatura do presente contrato.
2. Depois de lido o contrato, ambos concordam com o seu teor e será outorgado em duplicado, sendo o original arquivado no processo individual do utente e o duplicado entregue ao segundo outorgante.

CLÁUSULA VII
Entrada em vigor

O presente contrato entra em vigor em ____ de _____ de _____.

Pelo 1.º Outorgante _____

O 2.º Outorgante _____

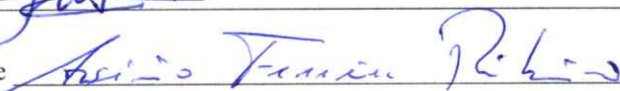
O 3.º Outorgante _____

.....

S. Martinho de Recesinhos, 12 de junho de 2025

Pela Direção,

O Presidente  _____

O Vice-Presidente  _____

A Tesoureira  _____