

J
Helene Alves de

REGULAMENTO INTERNO



veracruz
Centro Comunitário

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1^a CARACTERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO

O Centro Comunitário da Vera-Cruz, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, com sede na Rua de Sá, nº 5, em Aveiro, à frente designado por CCVC, que se encontra registada na Direção Geral de Ação Social como IPSS, N.º 46/96 no livro 6, folha 128 das Associações de Solidariedade Social. É uma estrutura polivalente que se destina ao desenvolvimento de serviços e atividades diversas, com vista à promoção e integração social de indivíduos, grupos e comunidade.

NORMA 2^a ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Comunitário da Vera-Cruz, tem acordo de cooperação típico celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 27/07/2012, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 3^a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- a) Decreto – Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, na versão conferida pelas alterações legislativas operadas pelas Portarias n.º 296/2016; 218-D/2019, 271/2020, 199/2021;198/2022; e 335-A/2023;
- c) Decreto Lei nº 64/2007, de 14 de março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas na versão conferida pelas alterações legislativas operadas pelos Decretos-lei n.º 99/2011; 33/2014; 126-A/2021; e 136/2023 de 29 de dezembro;
- 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, na versão conferida pelas alterações legislativas operadas pela Portaria n.º 349/2023; declaração de retificação n.º 1/2024; e Portaria n.º 322-B/2024/1;
- e) Compromisso de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 4^a DEFINIÇÃO E OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL

1.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, prestados cuidados de enfermagem e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.

2. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:
a) — A estrutura residencial destina-se à habitação de pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.

Hélene Almeida

b) — A estrutura residencial pode, também, destinar -se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.

c) — A estrutura residencial destina -se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

3. Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial 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) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;

f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

E ainda, de acordo com cada caso:

i) Fornecer 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 mau trato;

k) Incentivar à intergeracionalidade;

l) Fomentar os contactos sociais e potenciar a integração social;

m) Incrementar a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

**NORMA 5^a
PRINCIPIOS DE ATUAÇÃO**

A estrutura residencial rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;

b) Interdisciplinaridade;

c) Avaliação integral das necessidades do residente;

d) Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;

e) Participação e corresponsabilização do residente ou representante legal ou familiares, na elaboração do plano individual de cuidados.

**NORMA 6^a
CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;

b) Cuidados de higiene e de imagem;

c) Tratamento da roupa;

d) Higiene dos espaços;

e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas, ocupacionais, motricidade e estimulação cognitiva;

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;

2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:

- a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
- b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente;
- c) Apoio na aquisição de bens e serviços.

NORMA 7^a INSTALAÇÕES

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediado no Largo da Nossa Senhora das Febres, nº 9 e as suas instalações são compostas por:

- a) 12 Quartos duplos com casas de banho próprias;
- b) Ao nível do 2º piso: 5 quartos individuais com casas de banho e 7 quarto individuais/casal com casas de banho;
- c) 10 Casas de banho de apoio;
- d) 1 Sala de Convívio;
- e) 3 Casas de banho de apoio às respetivas salas;
- f) 1 Refeitório;
- g) 1 Secretaria;
- h) 1 Salão de Cabeleireiro e áreas de apoio aos Clientes e funcionárias;
- i) Cozinha;
- jj) Rouparia;
- k) Armazém;
- l) Vestiários;
- m) 2 Casas de banho das funcionárias;
- n) 1 Pátio interior;
- o) Ludoteca;
- p) 2 Salas de descanso;
- q) 4 Salas de estar com copa;
- r) Complexo de escritórios e salas de atendimento;
- s) Despensa climatizada;
- t) Open Space;
- u) 1 Gabinete de saúde;
- v) 1 Gabinete de Fisioterapia.

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.

3. A lavandaria está localizada na sede.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 8^a CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º2 da NORMA 4^a.

NORMA 9^a Capacidade de Resposta ERPI

A capacidade máxima da unidade funciona são 43 residentes:

- a. 12 quartos duplos ao nível do 1.º andar para 24 utentes;
- b. 5 quartos individuais ao nível do 2.º andar para 5 utentes;
- c. 7 quartos individuais/casal ao nível do 2.º andar que podem acolher até 14 utentes.

NORMA 10^a INSCRIÇÃO

1. Para efeito de candidatura, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação e assinatura do consentimento relativo ao tratamento de dados pessoais:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Comprovativos dos rendimentos do cliente e despesas fixas do cliente, que constam no ponto 2 e 3 da Norma 18.^a;
 - f) Declaração da farmácia comprovativa dos gastos com medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - g) Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule a representação legal do cliente.
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos (ex: declaração das Finanças em como não apresenta declaração de IRS)
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
4. Na receção do pedido de inscrição, o Diretor Técnico deve verificar se a Ficha de Inscrição se encontra devidamente preenchida e quais os documentos em anexo, fornecidos pelo cliente e/ou significativos:
 - se sim, o colaborador atribui à Ficha de Inscrição um número de entrada, sequencial por data e ordem de chegada;
 - se não, o colaborador deverá prestar o apoio e esclarecimentos necessários ao preenchimento da mesma, aceitá-la como pendente e acordar um prazo de entrega da informação/documentação em falta;
 - entregar ao cliente um comprovativo em como foi recebido um pedido de inscrição, identificando a data e o Colaborador que realizou a receção da ficha de inscrição.

NORMA 11^a GESTÃO DA LISTA DE CANDIDATOS

1. Introdução na Lista de Candidatos:

- a) O Diretor Técnico informa o candidato e/ou significativos da integração deste na lista, caso este o deseje, conforme o definido na Carta de Admissibilidade. Os candidatos que satisfazem as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na Instituição através do preenchimento da Lista de Candidatos. A inscrição do mesmo na lista de candidatos respeita à pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade;
- b) O responsável pela gestão da lista de candidatos informa o mesmo e/ou significativos periodicamente, ou sempre que solicitado, da posição deste na lista.

2. Atualização da Lista de Candidatos

- a) A Instituição, periodicamente, procede à atualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra Entidade, ou não pretendem continuar a fazer parte desta ou ainda por óbito do candidato;
- b) Quando o candidato e/ou significativos informam a Estrutura Residencial sobre novos factos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi selecionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se se tratasse de um primeiro contacto.

c) Quando o candidato e/ou significativos informa(m) que o primeiro não se encontra interessado

na manutenção na lista de candidatos, a Instituição procede ao arquivo do processo por um período mínimo de um ano, e à atualização da lista.

d) A Inscrição é válida por um período de um ano, após o qual, o candidato e/ou significativos, caso pretenda manter a mesma, deverá informar o Diretor Técnico. Caso contrário, a mesma ficará sem efeito, sendo arquivada.

3. Gestão das Vagas

a) Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da Lista de Candidatos analisa os critérios afetos do mesmo, a fim de selecionar o que reúne a pontuação mais elevada dos critérios de hierarquização de admissão;

b) Caso seja necessário rever os requisitos iniciais dos candidatos, a Instituição deverá executar, num prazo máximo de quinze dias úteis, a respetiva atualização da situação dos candidatos e a sua nova hierarquização (utilizando os mesmos procedimentos empreendidos aquando da avaliação inicial dos requisitos).

c) Os clientes que reúnem as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de carta de admissibilidade ou não admissibilidade;

d) O cliente é ainda informado se existe vaga para o seu pedido:

- Caso a resposta seja positiva, é comunicado que este será analisado pela direção técnica de acordo com os critérios de hierarquização e que, no prazo máximo de dez dias úteis, será contactado no sentido de ser informado sobre o resultado e justificação da decisão da direção da Organização, conforme definido, na instrução de trabalho Hierarquização e Aprovação de Candidatos.

e) Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou ao seu representante legal no prazo de dez dia úteis, por telefone ou, preferencialmente por email.

f) Caso a resposta seja negativa, o cliente é informado (de acordo com o impresso da Carta de Admissibilidade que, caso assim o deseje, irá ser integrado na Lista de Candidatos, e informado do modo de funcionamento desta, conforme definido, na instrução de trabalho – Hierarquização e Aprovação de Candidatos.

NORMA 12^a CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

a) Situação social e economicamente mais desfavorecida – 20%;

b) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos – 18%;

c) Risco de isolamento social – 16%;

d) Cuidados exigidos pela situação de dependência – 15%;

e) Cliente a frequentar outra resposta social da Instituição – 13%;

f) Familiar a frequentar a mesma Resposta Social – 13%

g) Residência no concelho de Aveiro da Resposta Social – 5%.

2. Em caso de empate, prevalece a situação social e economicamente mais desfavorecida e será tido em atenção a data de inscrição, dando prioridade à que é mais antiga.

NORMA 13^a ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 10 dias úteis;
4. Após a admissão do candidato, o gestor do processo marca uma entrevista com o cliente e significativos, caso se aplique, com a finalidade de aprofundar um conjunto de informações pertinentes sobre as necessidades, hábitos e expectativas iniciais do cliente, de forma a identificar e organizar os serviços a prestar para a abertura do processo individual, o qual, terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
- 6.1 A Organização, para além de assegurar a normal segurança dos bens dos clientes, deve informar o cliente sobre os cuidados a ter com os seus bens pessoais, nomeadamente a eventual realização de seguros para o efeito;
- 6.2 A organização não assume a responsabilização, em caso de perda, por pertences/objetos de uso diário dos clientes, tais como (prótese dentária, telemóvel, echarpes, almofadas, entre outros);
7. 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;
8. Disponibilização de:
 - a) documentos e exames médicos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão, a fim de, preconizar-se um melhor acompanhamento de saúde conforme a autorização estabelecida pelo tratamento de dados pessoais ou para uma situação futura de emergência.

NORMA 14^a CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes. A discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar aos residentes que se encontram incluídos na mensalidade, devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades, de acordo com o previsto na Portaria nº 67/2012, de 21 de março, na sua redação atual.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Sempre que se verifiquem alterações ao contrato, por mútuo consentimento, é elaborada uma adenda ao contrato existente e assinada por ambas as partes;
4. Aquando da celebração do contrato, é acordado com o cliente a lista do material que este e/ou os significativos se responsabilizam a fornecer, bem como, os bens pessoais que o cliente pretenda usufruir no estabelecimento. Sempre que existirem novos bens, esta lista deve ser atualizada;

NORMA 15^a
SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Suspensão e/ou rescisão

São definidos, pela organização, procedimentos para a suspensão e/ou rescisão do contrato, que podem ter origem em várias situações, tais como:

- a) incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
- b) inadequação dos serviços às necessidades;
- c) insatisfação do cliente;
- d) inadaptação do cliente aos serviços.

2. Sempre que se verifiquem as situações supracitadas, a Organização procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Consoante o resultado dessa avaliação, e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a Organização procede de acordo com o estabelecido:

- a) suspensão do contrato, nos casos de situações menos gravosas;
- b) rescisão do contrato, caso a situação se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique;
- c) o cliente tem sempre o direito de rescindir o contrato estabelecido com a Organização, sempre que considere que esta já não satisfaz/cumpre as suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais (por exemplo, mudança de residência da família).

3. A cessação da prestação de serviços acontece, nomeadamente, por:

- a) Por denúncia do contrato de prestação de serviços por uma das partes, formalizado por escrito, com antecedência de 15 dias, face ao seu termo;
- b) Por mútuo acordo entre as partes, formalizado por escrito, com indicação expressa da data a partir da qual produz efeitos; e
- c) Por caducidade, no caso da extinção da resposta social ou morte do cliente.

4. Independentemente da existência de incumprimento das regras do regulamento interno por parte dos clientes, a Organização compromete-se a assegurar que não resulte, dessa situação, qualquer risco ou comprometimento da segurança, integridade ou bem-estar dos utentes, garantindo que todas as decisões tomadas priorizam a proteção dos mesmos.

NORMA 16^a
GESTÃO DE BENS FINANCEIROS

1. A gestão dos bens financeiros dos clientes pela Estrutura Residencial, deve ficar registada no contrato, podendo no quadro dos normativos legais vigentes, assumir uma das seguintes modalidades:

- a) Ausência de participação da Organização, caso o cliente mantenha a sua capacidade e autonomia para a gestão de bens pessoais;
- b) Face a alguma alteração no estado de saúde do cliente, capacidade e/ou autonomia que dificulte a gestão dos bens pessoais pelo próprio, a Organização só poderá assumir essa responsabilidade perante uma indicação das Entidades Legais com competências para o efeito;
- c) Depósito da pensão do cliente diretamente na conta bancária da instituição, designada conta pecúlio. A instituição retira o valor correspondente à mensalidade definida no contrato, e gere o restante em função das necessidades apresentadas pelo cliente;
- d) Em situações de inabilidade ou interdição deverá ser a família a assumir a responsabilidade pela gestão dos bens do cliente. Na ausência desta e unicamente através de nomeação do Ministério Público, é que a responsabilidade transitará para a Organização.

2. Poderá ser atribuída uma semanada aos clientes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:

Hélène Monteiro

- a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o cliente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

NORMA 17^a ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

1. No caso de admissão do cliente, 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, as tabelas de participação financeira;
2. O candidato aprovado é informado, conforme o previsto – Carta de Aprovação.
3. Os restantes candidatos que não foram aprovados recebem igualmente informação, conforme o previsto Carta de Não Aprovação e integram novamente, salvo indicação contrária manifestada pelos próprios e/ou significativos, a Lista de Candidatos.
4. O período de adaptação do cliente;
- Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;
 - Apresentação dos outros clientes;
 - Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - Elaborar a lista de pertences do cliente
5. Os responsáveis pela execução e supervisão do plano de acolhimento inicial são a Direção Técnica de ERPI e Ajudante de Ação Direta Principal.
6. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se opportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.
7. O cliente ou o(s) seu (s) familiar (es), no prazo máximo de 60 dias após a sua admissão, deverá proceder à alteração da sua residência oficial junto dos Organismos Públicos e Privados que intervenham com o seu estatuto de Cliente.

NORMA 18^a PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do cliente ao longo da sua relação com a Estrutura Residencial consta:
- Ficha de Informação disponibilizada ao cliente;
 - Ficha de Inscrição;
 - Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
 - Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
 - Contrato;
 - Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente – significativo (familiar, representante legal, ou outro);
 - Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (por exemplo, declaração de rendimentos, BI, nº de contribuinte);

- Dados de identificação e de caracterização social do cliente;
 - Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
 - Processo Individual de Saúde (o qual se encontra sobre a responsabilidade da equipa médica e de enfermagem, a qual definirá, em caso de pedido de consulta por parte do cliente/significativos e/ou técnicos, qual a informação que é considerada restrita à consulta), do qual deve constar toda a informação relativa ao historial médico (relatórios médicos, dieta, medicação, alergias e outros);
 - Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade;
 - Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
 - Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente;
 - Plano Individual (PI) e respetiva revisão;
 - Relatório(s) de monitorização e avaliação do PI;
 - Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades (por exemplo, livro/folhas de registo);
 - Registos das ocorrências de situações anómalas (por exemplo, livro/folhas de registo);
 - Registo de períodos de ausência;
 - Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo, documento de rescisão do contrato, ou outros;
 - Cópia da sentença que determine o acompanhamento no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável, conforme o previsto na legislação em vigor;
 - Outros elementos considerados relevantes.
2. O processo individual deve ser organizado de forma a garantir a acessibilidade controlada à informação, respeitando a confidencialidade e a privacidade dos dados pessoais e de saúde do cliente.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado e o seu acesso deve ser restrito.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 19^a

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h00/dia.

NORMA 20^a

HORÁRIO DE VISITAS

- 1.O horário de visitas está afixado em lugar visível de acordo com o bom funcionamento da Instituição e funciona de diariamente entre as 14h e as 18h.
2. Excepcionalmente, mediante parecer individualizado e favorável da direção técnica, poderá ser permitida visita fora do horário referido em 1., desde que seja justificada pela impossibilidade concreta da família no horário diário entre as 14h e as 18h.

Hélène Nogueira

NORMA 21^a **CÁLCULO DO RENDIMENTO**

1. O cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com o regulamento anexo à portaria 196-A/2015, de 1 de julho de 2015 na redação conferida pela Portaria nº218-D/2019 de 15/07/2019, da DGSS, seguindo a seguinte fórmula:

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do cliente

RA= Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

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

- a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
- d) De capitais – rendimentos definidos no art.^º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- e) Outras fontes de rendimento.

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
- b) As despesas com saúde, nomeadamente a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA 22^a **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente;

2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 18^a 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. Quanto à prova dos rendimentos do cliente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
6. Em caso de alteração à tabela em vigor esta será afixada em local visível e será comunicado aos clientes com 30 dias de antecedência;
7. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas perante um processo negociável ou boa vontade tendo como princípio a base dos rendimentos apresentados, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada ou em situação de gestão de vaga social;
8. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do cliente e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar;
9. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, pode haver lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar estabelecido em 20%;
10. Considera -se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

NORMA 23^a REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

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

NORMA 24^a PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;

Silvana Andrade
Assinatura

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente;
3. Perante a ausência de pagamento superiores a 60 dias, a instituição deverá avaliar individualmente a situação podendo ponderar um plano de regularização dos pagamentos ou o recurso aos mecanismos legais para a recuperação dos valores em atraso.
4. No mês de entrada do cliente, a comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é ajustada aos dias de frequência de acordo com o cálculo atribuído à comparticipação mensal;
5. No mês de saída do cliente a comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da data de saída, de acordo com a seguinte tabela:

Dia de Saída no Mês	Percentagem de pagamento
20 a 31	100%
15 a 19	70%
10 a 14	50%
1 a 9	30%

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 25^a ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. Os horários das refeições estão afixados em local visível e adequado;
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
5. A confeção, conservação e distribuição dos alimentos obedecem aos princípios do sistema de Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos (HACCP), devidamente implementado na instituição, com a elaboração dos respetivos relatórios de verificação e monitorização, duas vezes por semana.

NORMA 26^a CUIDADOS DE HIGIENE

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

NORMA 27^a TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE

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 28^a

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. Aos clientes é disponibilizado, um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Animadora da Instituição;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

NORMA 29^a

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA;

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

NORMA 30^a

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 clientes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos clientes;
3. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores do ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS sujeito à consulta da tabela afixada deste serviço;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 31^a

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

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

Hélvia Mendes

NORMA 32^a
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia de acordo com a disponibilidade da Instituição e parecer técnico, tais como:

- b) Andarilhos;
- c) Bengalas;
- d) Canadiana;
- e) Cadeiras de Rodas;
- f) Camas articuladas;
- g) Colchão anti-escaras de pressão alterna;
- h) Bancos de apoio dos pés.

NORMA 33^a
OUTROS SERVIÇOS

Além dos serviços atrás enumerados, a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS disponibiliza ainda:

- a) Tratamentos específicos de enfermagem;
- b) Cabeleireiro (consoante serviço praticado e definido pela profissional);
- c) Esteticista (consoante serviço praticado e definido pela profissional);
- d) Fisioterapia;
- e) Transporte e acompanhamento a consultas médicas num raio de 5km;

Este tipo de serviços não está incluído no valor da participação mensal, devendo o cliente ser informado do valor acrescido. Ver Tabela afixada dos Preçários.

NORMA 34^a
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente;
3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

CAPÍTULO V – RECURSOS
NORMA 35^a
DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compete a um técnico, nos termos do disposto na Portaria 67/2012 com alteração pela portaria 349/2023 de 13 de Novembro, artigo 11º de 21 de Março, com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções;

- Kelvin Alves da Silva*
2. Ao diretor técnico compete, em geral, dirigir o estabelecimento e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento;
 3. Encontra-se afixado em local visível quem substitui a Direção Técnica nas suas ausências e impedimentos.

CAPÍTULO IV **DIREITOS E DEVERES**

NORMA 36^a **DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

1. Direitos dos Clientes

De acordo com o artigo 5.º-A da Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, na sua versão atual, são direitos dos clientes da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- 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, preferências e capacidades;
- 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) Ser informado pela instituição quanto aos seus direitos no que respeita ao tratamento de dados pessoais.

2. Deveres dos Clientes

De acordo com o mesmo enquadramento legal, são deveres dos clientes:

- 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 feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.

Hélene Almeida


- 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 a maior antecedência possível, a intenção de suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- h) Respeitar o direito à privacidade dos demais clientes e funcionários da instituição, nomeadamente não divulgando informações pessoais de outros clientes nem fazendo uso ilícito do dado pessoal imagens de terceiros sem fundamento legal.

NORMA 37^a

DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES E PESSOAS DE REFERÊNCIA

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

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

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

- a) Cumprir o Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
- d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

NORMA 38^a

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À 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 cliente 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) Independentemente da existência de incumprimento das regras do regulamento interno por parte dos clientes, a Organização compromete-se a assegurar que não resulte, dessa situação, qualquer risco ou comprometimento da segurança, integridade ou bem-estar dos utentes, garantindo que todas as decisões tomadas priorizam a proteção dos mesmos.

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA 39^a

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Apenas é admitida a interrupção do serviço em ERPI em caso de internamento hospitalar do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 40^a

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer por vários motivos, nomeadamente, desistência, inadaptação do utente à resposta social, mudança de resposta social, entre outros. Assim, o contrato pode cessar por denúncia, mútuo acordo entre as partes, caducidade, resolução.
2. Comunicar por escrito à Direção, com a maior antecedência possível, a intenção de suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 41^a

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico pelo cliente e/ou familiar. Sempre que desejado realizar a reclamação online tem o acesso ao link que se encontra no site da Instituição.

NORMA 42^a

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 V
DISPOSIÇÕES FINAIS
NORMA 43^a
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal e à Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 44^a
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 45^a
FORO COMPETENTE

Para a resolução de todas as questões conflituosas, surgidas com o presente contrato, fica estipulado como competente o Tribunal da Comarca do Baixo Vouga – Juízos de Aveiro, com renúncia expressa a qualquer outro.

Ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, em caso de litígio, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, com sítio em <http://www.arbitragemdeconsumo.org> e sede na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, Campus de Campolide, 1099-032 Lisboa.

NORMA 46^a
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento interno, aprovado em reunião de Direção a 24/09/2025 revoga o anteriormente celebrado e entra em vigor em 07/11/2025;


X Helena Almeida
veraCruz
Centro Comunitário
CENTRO COMUNITÁRIO DA VERA CRUZ
Largo N.º Sr.º das Febres, Nº. 9
3800-232 AVEIRO

卷之三十一