

Helene Almeida

REGULAMENTO INTERNO



veracruz
Centro Comunitário

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

REGULAMENTO INTERNO | ERPI

Índice	2
Capítulo I.....	5
Disposições Gerais	5
Norma 1ª – Caracterização e Localização	5
Norma 2ª – Âmbito de Aplicação.....	5
Norma 3ª – Legislação Aplicável.....	5
Norma 4ª – Destinatários e Objetivos	5
Norma 5ª – Princípios de Atuação.....	6
Norma 6ª – Cuidados e Serviços Prestados	6
Norma 7ª - Instalações	7
Capítulo II.....	8
Processo de Admissão dos Utentes	8
Norma 8ª – Condições de Admissão.....	8
Norma 9ª – Capacidade de Resposta.....	8
Norma 10ª – Inscrição.....	8
Norma 11ª – Gestão Lista de Candidatos	9
Norma 12ª – Critérios de Prioridade.....	10
Norma 13ª – Admissão	10
Norma 14ª –Suprimento de Consentimento	11
Norma 15ª – Contrato Prestação de Serviços.....	11
Norma 16ª – Suspensão e Cessação da Prestação de Serviços.....	12
Norma 17ª – Gestão de Bens Financeiros.....	12
Norma 18ª – Acolhimento de Novos Utentes.....	13
Norma 19ª – Processo Individual do Cliente	14

Capítulo III.....	15
Regras de Funcionamento	15
Norma 20ª – Horário de Funcionamento	15
Norma 21ª – Horário de Visitas.....	15
Norma 22ª Cálculo do Rendimento.....	15
Norma 23ª – Determinação da Comparticipação Familiar.....	16
Norma 24ª – Revisão da Comparticipação Familiar.....	17
Norma 25ª – Pagamento de Mensalidades	17
Capítulo IV.....	18
Da Prestação dos Cuidados e Serviços	18
Norma 26ª – Alimentação	18
Norma 27ª – Cuidados de Higiene.....	18
Norma 28ª – Tratamento da Roupa	19
Norma 29ª – Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais	19
Norma 30ª – Apoio no desempenho das atividades básicas de vida diárias	19
Norma 31ª – Cuidados de enfermagem e cuidados de saúde	19
Norma 32ª – Administração de Fármacos	20
Norma 33ª – Apoio á funcionalidade e autonomia.....	20
Norma 34ª – Outros Serviços.....	20
Norma 35ª – Depósito e Guarda dos Bens do Utente	20
Capítulo V.....	20
Recursos.....	20
Norma 36ª – Direção Técnica.....	20
Capítulo VI.....	21
Direitos e Deveres.....	21
Norma 37ª - Direitos e Deveres dos Utentes	21
Norma 38ª - Direitos e Deveres dos Familiares e Pessoas de Referência.....	22
Norma 39ª - Direitos e Deveres da Instituição	22
Norma 40ª – Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Utente.....	23

Helene Almeida

Norma 41ª – Cessação da Prestação e Serviços por facto imputável ao prestador	23
Norma 42ª – Protocolo de sinalização e atuação de emergência, risco de maus-tratos e negligência	23
Norma 43ª – Situações de Emergência Médica.....	23
Norma 44ª – Falecimento.....	24
Norma 45ª – Livro de Reclamações	24
Norma 46ª – Livro Registo de Ocorrências	25
Capítulo VII.....	25
Disposições Finais	25
Norma 47ª – Alterações ao Presente Regulamento	25
Norma 48ª – Integração de Lacunas.....	25
Norma 49ª – Foro Competente.....	25
Norma 50ª – Entrada em Vigor	25

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª 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 2ª 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 3ª 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 4ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. A ERPI é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social, prestados cuidados de enfermagem e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.

2. São destinatários da ERPI:

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

Helene Oliveira

3. Constituem objetivos da ERPI:

- 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:

- h) 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;
- i) 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;
- j) Incentivar à intergeracionalidade;
- k) Fomentar os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Incrementar a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 5ª PRINCIPIOS DE ATUAÇÃO

A ERPI 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 6ª CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS

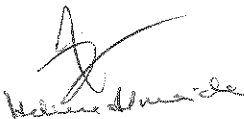
1. A ERPI presta um conjunto de atividades e serviços, designadamente:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem adequados ao bem-estar dos residentes;
- c) Tratamento da roupa;
- d) Higiene e limpeza dos espaços utilizados pelos residentes;
- e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas
- f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos.

i) Apoio psicossocial;

2. A ERPI deve permitir:

- a) A convivência social entre os residentes e destes com familiares, amigos, cuidadores e a comunidade, de acordo com os seus interesses;
- b) A participação dos familiares ou representante legal no apoio ao residente, sempre que possível e quando contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafetivo;
- c) A assistência religiosa ou espiritual, sempre que o residente o solicite ou, na impossibilidade deste, mediante solicitação do seu representante legal.



Helena Almeida

3. A estrutura residencial pode ainda prestar outros serviços, desde que contratualizados com o residente ou com o seu representante legal.

NORMA 7ª INSTALAÇÕES

1. Instalações:

1.º Piso

- 12 Quartos duplos com casas de banho individuais;
- 1 Quarto de isolamento;
- 1 Sala de descanso / quarto duplo com quarto de banho assistido.

2.º Piso

- 10 Quartos individuais com casas de banho;
- 1 Quarto duplo/casal com casa de banho;
- 1 Quarto duplo para familiares com casa de banho;
- 1 Sala de descanso / quarto duplo com quarto de banho assistido.

Áreas Comuns e de Apoio

- 10 Casas de banho de apoio;
- 1 Sala de convívio;
- 3 Casas de banho de apoio às respetivas salas;
- 1 Refeitório;
- 1 Secretaria;
- 1 Salão de cabeleireiro e áreas de apoio aos clientes e funcionários;
- 1 Cozinha;
- 1 Rouparia;
- 1 Armazém;
- Vestiários;
- 2 Casas de banho, para funcionários;
- 1 Pátio interior;
- 1 Ludoteca;
- 2 Salas de descanso;
- 4 Salas de estar com copa;
- Complexo de escritórios e salas de atendimento;
- 1 Despensa climatizada;
- 1 Open space;
- 1 Gabinete de saúde;
- 1 Gabinete de fisioterapia.
- Lavandaria

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

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 8ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ERPI:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 2 da NORMA 4ª.

NORMA 9ª CAPACIDADE DE RESPOSTA

Ao nível do 1.º Piso

- 12 Quartos duplos com casas de banho individuais – 24 utentes

Ao nível do 2.º Piso

- 5 Quartos individuais – 5 utentes
- 7 Quartos individuais/casal – 14 utentes

Total 43 utentes

NORMA 10ª 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 utente, 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 utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Comprovativos dos rendimentos do utente e despesas fixas do utente, que constam no ponto 1 alínea g) da Norma 19.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 utente.

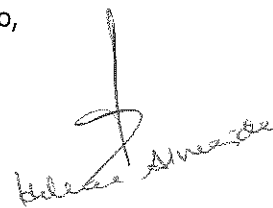
2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos (ex: declaração das Finanças em caso de não apresentar declaração de IRS)

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 utente e/ou significativos:

- a) Se sim, o colaborador atribui à Ficha de Inscrição um número de entrada, sequencial por data e ordem de chegada;
- b) 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;

- c) Entregar ao utente 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 11ª 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 reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a 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 dias 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 12ª **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE**

1. São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

- a) Situação social e economicamente mais desfavorecida (critério de ponderação= 20%);
- b) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos (critério de ponderação= 18%);
- c) Risco de isolamento social (critério de ponderação= 16%);
- d) Cuidados exigidos pela situação de dependência (critério de ponderação= 15%);
- e) Cliente a frequentar outra resposta social da Instituição (critério de ponderação=13%);
- f) Familiar a frequentar a mesma Resposta Social (critério de ponderação= 13%);
- g) Residência no concelho de Aveiro da Resposta Social (critério de ponderação= 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 13ª **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 utente e significativos, caso se aplique, com a finalidade de aprofundar um conjunto de informações pertinentes sobre as necessidades, hábitos e expetativas iniciais do utente, 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;
 - 4.1 A Organização, para além de assegurar a normal segurança dos bens dos utentes, deve informar o utente sobre os cuidados a ter com os seus bens pessoais, nomeadamente a eventual realização de seguros para o efeito;
 - 4.2 A organização não assume a responsabilização, em caso de perda, por pertences/objetos de uso diário dos utentes, tais como (prótese dentária, telemóvel, echarpes, almofadas, entre outros);
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. 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 14ª

SUPRIMENTO DE CONSENTIMENTO

1. No caso do residente que beneficie ou deva beneficiar de medidas de acompanhamento, nomeadamente, quando o residente não seja capaz de exercer, plena, pessoal e conscientemente os seus direitos ou de cumprir os seus deveres, os atos e as decisões que dependam do consentimento deste e se insiram no âmbito dessas medidas (decisões acompanhadas), serão solicitadas ou autorizadas pelo seu acompanhante.
2. Acompanhante é a pessoa designada pelo Ministério Público e confirmada por sentença judicial, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo residente, no âmbito e limites fixados na sentença.
3. Todos os atos e decisões que se encontrem fora do âmbito do acompanhamento são aprovados direta e pessoalmente pelo residente.
4. Na falta ou ausência de acompanhante, sempre que as Decisões Acompanhadas revistam carácter de urgência, o consentimento será suprido por intervenção de pessoa que se possa presumir que o cliente teria escolhido para seu acompanhante; quando não exista, deve a Instituição adotar o ato ou decisão que melhor defende os direitos e interesses, ainda que presumidos, do residente.
5. No caso do número anterior, a Instituição fornecerá ao Ministério Público, logo que possível, as informações necessárias à regularização judicial do acompanhamento, designadamente sobre a situação que justifica a impossibilidade em exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos, ou de, nos mesmo termos, cumprir os seus deveres, bem como do âmbito dessa impossibilidade, ou seja, dos direitos e deveres que lhe são possíveis de exercer e aqueles para os quais é necessário acompanhamento, requerendo que promova o mesmo junto do Tribunal competente, com urgência.
6. Para efeitos de relação contratual a instituição relacionar-se-á apenas com o Acompanhante, a quem prestará em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos relativos ao cliente.

NORMA 15ª

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



Helena Almeida

e/ou os significativos se responsabilizam a fornecer, bem como, os bens pessoais que o residente pretenda usufruir no estabelecimento. Sempre que existirem novos bens, esta lista deve ser atualizada.

NORMA 16ª
SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. 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;
- 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 17ª
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.


Helena Almeida

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

- a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
- b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;

4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o cliente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

NORMA 18ª **ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

1. Na admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, 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. Durante este período, é implementado um Programa de Acolhimento Inicial, 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) Apresentação do programa de atividades da ERPI;
- e) Informação dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
- f) Divulgação dos 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.

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 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.

7. O Residente 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 utente.

NORMA 19ª
PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual consta:

- a) Ficha de Informação disponibilizada ao cliente;
- b) Ficha de Inscrição;
- c) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- d) Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
- e) Exemplar do contrato prestação de serviços;
- f) Identificação, endereço e contacto do representante legal e/ou familiares;
- g) Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (por exemplo, declaração de rendimentos, BI, nº de contribuinte);
- h) Dados de identificação e de caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
- i) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
- j) 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);
- k) Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade;
- l) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- m) Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
- n) Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente;
- o) Plano Individual (PI) e respetiva revisão;
- p) Relatório (s) de monitorização e avaliação do PI;
- q) Plano individual de cuidados;
- r) Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades (por exemplo, livro/folhas de registo);
- s) Registos das ocorrências de situações anómalas (por exemplo, livro/folhas de registo);
- t) Registo de períodos de ausência;
- u) Cessação do contrato de prestação e serviços com a indicação da data, motivo e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, por exemplo, documento de rescisão do contrato, ou outros;
- v) Cópia da sentença que determine o acompanhamento no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável, conforme o previsto na legislação em vigor;
- w) 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 20ª HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona 24 horas por dia, durante todos os dias do ano.

NORMA 21ª HORÁRIO DE VISITAS

1. O horário de visitas está afixado em lugar visível de acordo com o bom funcionamento da Instituição e funciona no seguinte horário:

a) 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.

NORMA 22ª CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. O cálculo do rendimento (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 23ª **DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

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 n.º 3 da NORMA 22ª 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:

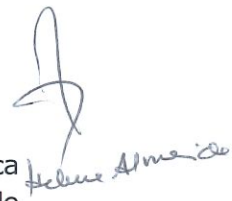
- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;

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;



Helene Almeida

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 10%;

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 carácter temporário.

NORMA 24ª

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 25ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na secretaria da instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente;
3. Perante a ausências 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 utente, 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 utente a comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da data de saída, de acordo com a seguinte tabela:

Helena Almeida

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 26ª ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. A ementa semanal encontra-se afixada em local visível e adequado. É 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. Os pedidos de dieta prolongados devem ser acompanhados por prescrição médica; situações transitórias relacionadas com alterações pontuais no estado de saúde, não requerem prescrição médica, apenas pedido por parte do utente ou familiar.
5. A substituição de alimentos aos quais o utente é alérgico necessita de prescrição médica comprovativa.
6. 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 27ª CUIDADOS DE HIGIENE

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

NORMA 28ª

TRATAMENTO DE ROUPA

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.



Helena Almeida

NORMA 29ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SÓCIO-CULTURAL, 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 comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes 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 utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

NORMA 30ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIAS

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 31ª

CUIDADOS DE ENFERMAGEM E CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ERPI 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 32ª
ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

NORMA 33ª
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:

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

NORMA 34ª
OUTROS SERVIÇOS

Além dos serviços atrás enumerados, a ERPI 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 comparticipação mensal, devendo o cliente ser informado do valor acrescido. Ver Tabela afixada dos Preçários.


NORMA 35ª
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 entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 36ª
DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica desta ERPI 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;



Delia Almeida

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 VI DIREITOS E DEVERES

NORMA 37ª DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. Direitos dos Utentes em ERPI:

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

2. Deveres dos Utentes em ERPI:

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros utentes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

NORMA 38ª

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 39ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

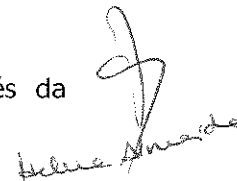
1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) 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.



Helena Amado

NORMA 40ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

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

NORMA 41ª

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 42ª

PROTOCOLOS DE SINALIZAÇÃO E ATUAÇÃO EM EMERGÊNCIA, RISCO DE MAUS-TRATOS E NEGLIGÊNCIA

1. Nos termos da legislação em vigor, a ERPI dispõe de um Plano de Sinalização e Atuação em caso de Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência, que poderá ser solicitado junto do/a Diretor/a Técnico/a sempre que desejado.
2. Por forma a prevenir e minimizar os impactos decorrentes de eventuais situações acima identificadas, o Plano referido no número anterior será posto em prática sempre que a situação o exija.

NORMA 43ª

SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA MÉDICA

1. Quando o estado de saúde do utente se agrave, serão acionados os meios necessários para que o mesmo seja transferido para a unidade hospitalar de referência;
2. Em caso de acidente ou doença súbita, o colaborador da ERPI deverá contactar, de imediato, o 112, avisando, de seguida, a Direção Técnica;

3. Um colaborador da ERPI deslocar-se-á ao hospital, para acompanhar o utente;

4. No hospital, o utente será acompanhado pelo colaborador da ERPI, até se concluir a primeira observação pelo médico. O colaborador, após tomar conhecimento do estado de saúde do utente, informará, entretanto, a Direção Técnica e regressa à ERPI. Esse regresso poderá ser antecipado, na eventualidade de algum familiar/significativo do utente se deslocar ao hospital, e fique a par do seu quadro clínico;

5. A Direção Técnica, ou a pessoa por ela indicada, apenas informará o(s) familiar(s) / significativo(s) previamente indicados no processo individual do utente, para que este(s), assim que lhe seja possível, tenha(m) conhecimento do sucedido, e se desloque(m) ao hospital;

6. Os encaminhamentos para o hospital que ocorram após as 22h00, devem ser comunicados à Direção Técnica antes da saída do turno da noite;

7. Os encaminhamentos para o hospital que ocorram após as 22h00, só serão comunicados ao (s) familiar (s)/significativo(s) indicados no processo individual do cliente a partir das 8h00 da manhã do dia seguinte;

8. Em caso de doença infectocontagiosa, o utente só poderá regressar à ERPI mediante apresentação de declaração médica, comprovativa da inexistência de perigo de contágio.

NORMA 44^a FALECIMENTO

1. Em caso de morte, na ausência da equipa técnica, o colaborador da ERPI avisará, de imediato, a Direção Técnica, que depois informará um elemento familiar/significativo, previamente indicado no processo individual do residente, para comunicar o óbito, e tomarem as diligências necessárias à transladação do corpo;

2. Os falecimentos que ocorram no hospital, após as 22h00, só serão comunicados ao(s) familiar(s)/significativo(s), a partir das 8h00 da manhã do dia seguinte;


3. O funeral fica a cargo dos familiares, salvo quando o utente não tiver familiares, ficando a cargo da instituição;

4. No caso de ser a instituição a suportar o funeral e não havendo informação prévia de última vontade, o corpo será cremado.

NORMA 45^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 46ª
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 47ª
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao 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 48ª
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 49ª
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 50ª
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento interno, aprovado em reunião de Direção a 10/03/2026 revoga o anteriormente celebrado e entra em vigor em 12/03/2026.