



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º Caraterização

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma Resposta Social do ERPI Santa Isabel, sediada na Rua Santa Isabel nº 53, Vila Nova de Gaia e tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto em 21/07/2016.

Artigo 2º Legislação aplicável

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, adiante designada por ERPI é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, onde são desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Portaria nº 196-A/2015 – Regula a parceria entre o estado e o setor da economia social;
- f) Lei nº 32/2017 – Regula a utilização do cartão de cidadão;
- g) Protocolo de Cooperação em vigor;
- h) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3º Destinatários e Objetivos

1. São destinatários:

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

2. Constituem objetivos do ERPI:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, religião e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com

- medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
 - l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

Artigo 4º **Serviços**

1. O ERPI deve promover a convivência entre os residentes e seus familiares e amigos, com os cuidadores e com a comunidade, assegurando a prestação dos seguintes serviços:

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

2. Poderá assegurar ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de imagem;
- b) Acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico.

CAPÍTULO II **PROCESSO DE ADMISSÃO**

Artigo 5º **Condições de Admissão**

1. São condições de admissão nesta Resposta Social:

- a) Ter idade igual ou superior a 65 anos;
- b) Ter vontade própria para ingressar no ERPI ou de terceiros, estes com idoneidade reconhecida ou representantes legais, quando o próprio não é capaz de expressar tal;
- c) Estar apto a frequentar a resposta social, mediante a apresentação da correspondente declaração médica;
- d) Aceitação do presente Regulamento;
- e) Assinatura e aceitação do contrato de prestação de serviços;
- f) Residir na área geográfica do Distrito do Porto, preferencialmente em Vila Nova de Gaia;

2. Não obstante todas as condições de admissão, poderão registar-se exceções, que serão devidamente analisadas e avaliadas pela Direção da Instituição.

Artigo 6º **Candidatura**

1. Para efeito da candidatura, o utente ou seu representante legal deverão entregar cópia dos seguintes documentos e que constituirão parte integrante do seu processo:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;

- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente onde conste a medicação que o utente efetua;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar, IRS e nota de liquidação.
2. A ficha de pré-inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues aquando da realização da entrevista psicossocial realizada com a Diretora Técnica.
 3. Em caso de dúvidas e necessidade podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
 4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 7º **Crítérios de prioridade**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Privilegiar as pessoas e os grupos social e economicamente mais desfavorecidos;
- b) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- c) Idade avançada;
- d) Situação de risco;
- e) Utente de outra resposta social da Instituição;
- f) Ser familiar de utente que frequenta uma Resposta Social da Instituição;
- g) Ser sócio da Instituição há mais de 6 meses (critério diferenciador em igualdade de pontuação).

Artigo 8º **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica do ERPI, a quem compete elaborar o relatório/Informação social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. À Diretora Técnica da Resposta Social compete propor à Direção a admissão do utente que reúna as condições de admissão e tenha prioridade relevante ou máxima (de acordo com critérios de prioridade dos candidatos) no que concerne aos critérios de admissão, proposta esta à qual será acrescentada o aval da Direção e que determinará o seu ingresso.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 7 dias.
4. Após decisão da admissão do candidato proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão é devido o pagamento dos dias correspondentes à mensalidade definida.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo fica em lista de espera.

Artigo 9º **Contrato de Prestação de Serviços**

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

Artigo 10º **Acolhimento**

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do ERPI, nomeadamente, o Regulamento Interno e contrato de prestação de serviços, bem como a comparticipação subjacente ao seu ingresso.
2. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento Inicial, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulam com o utente;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Visita a todos os espaços do ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de atividades da Resposta Social;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordar os aspetos mais significativos do Regulamento Interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaborar a lista de pertences do utente, exceto as roupas e/ou bens pessoais que podem facilmente ser substituídos por outros da mesma espécie.
3. O período de adaptação do utente previsto neste artigo é de 30 dias.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

Artigo 11º **Processo Individual**

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação do utente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Programa de Acolhimento Inicial;
 - g) Plano Individual de Cuidados;
 - h) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Processo de saúde (Processo autónomo e guardado no Gabinete de Geriatria e Saúde);
 - k) Processo administrativo (Processo autónomo e guardado nos Serviços Administrativos).
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Diretora Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

Artigo 12º **Capacidade**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas tem capacidade para 120 utentes, sendo que 100 desses lugares estão abrangidos pelo protocolo com a Segurança Social.

Artigo 13º

Horários e Funcionamento

1. O ERPI funciona todos os dias do ano e 24h00 por dia.
2. O horário de visitas é das 14h00 às 19h00 e encontra-se afixado em lugar visível.
3. As saídas dos utentes são livres, salvo contra-indicação médica, devendo dar entrada no ERPI, até às 20h, exceto em situações em que os familiares, com antecedência, informem a Instituição.
4. Durante o período de ausência os utentes, bem como os familiares ou acompanhantes, assumirão toda a responsabilidade por tudo quanto possa acontecer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade à Instituição.
5. Caso o utente pretenda pernoitar fora do ERPI, estas ausências deverão ser comunicadas e alvo de registo em documento próprio.
6. A limpeza das instalações será efetuada, diariamente, pelo pessoal do estabelecimento.
7. Os utentes não podem permanecer nos quartos ou outras dependências aquando da limpeza dos mesmos, salvo exceções.

Artigo 14º

Segurança

1. As questões de segurança serão tratadas em manual próprio e que se encontra disponível na Portaria da Instituição.
2. As regras básicas de segurança serão afixadas em local visível.
3. Com intuito de zelar pela segurança da Instituição, dos seus utentes e colaboradores, compete aos funcionários da Portaria efetuar a vigilância de pessoas e mercadorias à entrada e saída.
4. A Portaria da Instituição funciona como posto de segurança de acordo com o Plano de Emergência.

CAPÍTULO IV

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Artigo 15º

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional *per capita* do utente, de acordo com a Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16/12/2014, do Instituto de Segurança Social.
2. O cálculo do rendimento *per capita* do utente (RC) é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RAF= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N=Número de elementos do agregado familiar (neste caso apenas o utente)

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

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado. É considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados;

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica

natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

e) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

f) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. 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%;

g) De outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do utente, 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 e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

5. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à retribuição mínima mensal garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

Artigo 16º

Comparticipações Familiares

1. O valor da participação mensal da Resposta Social determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente (entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência).

2. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.

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

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

5. À participação apurada nos termos do n.º1, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

6. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de participação, não devendo a soma das participações do utentes e familiares exceder o custo real do utente.

7. No caso de serem utentes não abrangidos pelo acordo de cooperação a mensalidade será de livre fixação e de acordo com a tipologia do quarto atribuída, tendo como orientação os valores praticados por outras Instituições Privadas na área de influência da Resposta Social.

8. Haverá lugar a uma redução de 10% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

9. As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Artigo 17º

Prova de Rendimentos e Despesas

1. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos e credíveis, designadamente de natureza fiscal, nomeadamente declaração de IRS e nota de liquidação e outros.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou a falta de entrega dos documentos probatórios, e após terem sido efetuadas as diligências que se considerem adequadas, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.
3. A prova das despesas referidas deverá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos dois meses.

Artigo 18º

Pagamento das Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita.
2. Os pagamentos poderão ser feitos:
 - a) Nos Serviços Administrativos da Instituição;
 - b) Por transferência bancária mediante apresentação junto dos mesmos serviços do comprovativo do pagamento.
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
5. O não pagamento da mensalidade, dentro do prazo, implica um acréscimo de 10% ao valor da mesma, que deverá ser paga conjuntamente com o pagamento da mensalidade até ao final do mês a que disser respeito.

CAPÍTULO V

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 19º

Alojamento

1. O alojamento do ERPI compreende:
 - a) Quartos individuais, duplos ou triplos para dormir ou repousar e permanecer em situações de doença;
 - b) Instalações sanitárias;
 - c) Sala comum para refeições;
 - d) Sala para receção de visitas;
 - e) Espaços para a realização de atividades de animação;
 - f) Áreas de serviço;
 - g) Jardim e espaços exteriores.
2. Os utentes poderão ser transferidos de quarto, de acordo com o seu grau de dependência (avaliado semestralmente ou quando ocorrer algum episódio que justifique a sua reavaliação), ou quando se verificar incompatibilidade com outro utente.
3. Tratando-se de casais, no caso de falecimento de um dos cônjuges será respeitado um período de tempo, a definir pela Instituição, findo o qual o quarto será ocupado por outra pessoa, salvo se, for acordado outra situação com o utente.

Artigo 20º **Alimentação**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e suplemento após jantar, que serão servidos no refeitório, nas salas comuns ou nos quartos de cada piso, sempre que haja motivos atendíveis que o justifiquem.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada pelo Nutricionista e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. O horário das refeições é o seguinte:

Refeições	Horário
Pequeno- Almoço	Das 08h30 às 09h30
Almoço	Das 12h00 às 13h00
Lanche	Das 16h00 às 17h00
Jantar	Das 19h00 às 20h00
Suplemento após Jantar	Das 22h00 às 22h30

4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Dieta	Descrição
Geral	Poderá ser normal ou meio sal
Ligeira	Poderá ser hipocalórica, hipolipídica ou hipoproteica
Mole	Que poderá ser normal ou meio sal
Líquida	Por sonda

Artigo 21º **Cuidados de Higiene**

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

Artigo 22º **Tratamento de Roupas**

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, previamente, ao ingresso no ERPI, para melhor identificação.

Artigo 23º **Atividades de Animação e Socialização**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pelo ERPI constam do Plano de Atividades e são de índole diversificada.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, bem como as restantes atividades de cariz interno, são da responsabilidade da Direção Técnica e organizado conjuntamente com as animadoras socioculturais e a sua divulgação afixada nos locais habituais.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família.
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição.

Artigo 24º

Atividades de Vida Diária

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

Artigo 25º

Saúde

1. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade da Instituição e o seu horário afixado no Placard exterior.
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 do ERPI.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis da área geográfica da Instituição (Centro de Saúde e Hospital) e comunica-se, logo que seja possível, aos familiares do utente ou a outras pessoas indicadas.
5. O ERPI proporciona também aos seus utentes consultas de acompanhamento efetuadas pelo médico assistente.
6. Em caso de ausências da Instituição, o utente/familiar deverá comprometer-se a tomar/dar a medicação ao utente, dando conhecimento atempadamente desta ausência aos Serviços de Geriatria e Saúde, com intuito de se informar qual a medicação que o utente faz, a sua frequência e eventuais cuidados a ter nas tomas ou cuidados de saúde específicos.
7. O ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

Artigo 26º

Produtos de Apoio à funcionalidade e autonomia

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

Artigo 27º

Apoio Psicossocial

1. O apoio psicossocial integra ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo promover o bem-estar físico, psicológico e emocional do utente, podendo ajudar a gerir problemas psicossociais, apoiar o utente e/ou familiares próximos em fases críticas, entre outros.
2. Os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar entrevistas ou reuniões à Diretora Técnica da Instituição sempre que necessário, as quais serão realizadas, logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.
3. Sempre que possível, e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas serão efetuadas através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.
4. Em caso de óbito na presença da ajudante familiar, a mesma avisa o serviço e a pessoa responsável pelo utente, permanecendo no local até à sua chegada.

Artigo 28º

Outros Serviços

Poderão ainda ser prestados outros serviços cujo pagamento será acordado entre a Direção e o utente ou seu representante legal e que constará num anexo ao respetivo Contrato de Prestação de Serviços.

Artigo 29º

Depósito e Gestão de bens

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

Artigo 30º

Espólio/Falecimento

1. Falecendo algum utente, o respetivo espólio deverá ser reclamado pelos seus herdeiros, entregando a certidão de óbito e a declaração de habilitações de herdeiros.
2. Passado o prazo de 12 meses, o espólio reverterá definitivamente a favor da Instituição.
3. As despesas de funeral são da responsabilidade da família do utente e do seu representante legal.

CAPÍTULO VI

RECURSOS HUMANOS

Artigo 31º

Pessoal

1. Para assegurar o regular funcionamento e manutenção, higiene e limpeza das instalações e equipamentos, a Instituição dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável.
2. O quadro de pessoal afeto ao ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, definido de acordo com a legislação em vigor.
3. O pessoal goza do direito de ser tratado com educação e urbanidade, gozando de todos os direitos concedidos pelos diplomas reguladores das relações laborais.

Artigo 32º

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do ERPI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos pela Diretora Técnica do Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

CAPÍTULO VII DIREITOS E DEVERES

Artigo 33º Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Artigo 34º Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e os dirigentes da Instituição;
- c) Entregar no início de cada ano de atividade os comprovativos necessários, para o cálculo da respetiva comparticipação, de acordo com as regras estabelecidas no Regulamento da resposta social;
- d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- i) Quando o utente se ausentar da Instituição, deve ser comunicado por si ou pelo seu representante legal, com a antecedência necessária.

Artigo 35º Direitos da Instituição

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) Receber a mensalidade dos utentes até ao dia 15 do respetivo mês;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom

funcionamento deste serviço;

- f) Exigir o respeito por todos os funcionários e dirigentes da Instituição;
- g) Suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Artigo 36º **Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes 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 utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

Artigo 37º **Cessação da Prestação de Serviços**

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:

- a) Acordo das partes;
- b) Caducidade (falecimento do utente);
- c) Revogação;
- d) Integração em outra resposta social da Instituição;
- e) Incumprimento;
- f) Inadaptação do utente.

2. O contrato de prestação de serviços pode ser cessado a todo o tempo, por iniciativa de qualquer um dos outorgantes, mediante comunicação escrita.

3. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

4. Em caso de cessação por mútuo acordo ou por iniciativa do utente, com ou sem aviso prévio por parte deste à instituição, fica o mesmo obrigado a pagar o valor constante nas faturas já emitidas em seu nome ou em faturas por emitir até à data em que irá cessar a prestação de serviços.

5. No caso de a Instituição cessar o contrato com justa causa, aquele terá efeitos imediatos, pelo que o utente não poderá frequentar o equipamento.

6. Considerar-se-á, nomeadamente, justa causa:

- a) A existência de dívidas à Instituição, designadamente, duas ou mais faturas não liquidadas;
- b) Desrespeito pelas regras da Instituição, equipa técnica ou demais funcionários;
- c) Incumprimento das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de prestação de serviços.

Artigo 38º **Reclamações e Registo de Ocorrências**

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na Portaria da Instituição, pelo utente e/ou familiar.

2. 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;

3. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao ERPI.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 39º Alterações ao Regulamento

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Artigo 40º Casos Omissos

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 41º Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em 27/07/2019.

DECLARAÇÃO

O/A _____ (nome do utente/familiar
(*)) do utente da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) declara que tomou conhecimento das informações
descritas no Regulamento Interno, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás
referidas.

Vila Nova de Gaia, ___ de _____ de 20__

_____ (Assinatura do utente/familiar do utente)