



*João AB  
Sant.  
H  
PDL*

## **Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei**

*ERPI Santo António*

*ERPI Casa do Idoso*

*ERPI Centro Geriátrico Nossa Senhora da Esperança*



**Regulamento Interno**



Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei

Regulamento Interno / ERPI

ERPI Santo António – ERPI Casa do Idoso

ERPI Centro Geriátrico Nossa Senhora da Esperança

*João AB  
Faria +  
JL  
N*

## **REGULAMENTO INTERNO**

**O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:**

- *Promover o respeito pelos direitos dos Utentes/Clientes e demais interessados;*
- *Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços*
- *Promover a participação ativa dos Utentes/Clientes ou seus representantes legais.*



*Q B  
Qant.  
M.*

## Índice

**REGULAMENTO INTERNO ..... 1**

**CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS ..... 5**

Norma 1 <sup>a</sup> - Âmbito de aplicação .....	5
Norma 2 <sup>a</sup> - Legislação aplicável .....	5
Norma 3 <sup>a</sup> - Destinatários e objetivos .....	6
Norma 4 <sup>a</sup> - Cuidados e serviços .....	7
Norma 5 <sup>a</sup> - Instalações .....	8

**CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES/CLIENTES ..... 9**

Norma 6 <sup>a</sup> - Condições de admissão .....	9
Norma 7 <sup>a</sup> - Inscrição/candidatura .....	10
Norma 8 <sup>a</sup> - Critérios de prioridade na admissão .....	11
Norma 9 <sup>a</sup> - Admissão .....	12
Norma 10 <sup>a</sup> - Acolhimento de novos clientes/utentes .....	13
Norma 11 <sup>a</sup> - Processo individual do cliente/utente .....	14

**CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO ..... 15**

Norma 12 <sup>a</sup> - Horários de funcionamento .....	15
Norma 13 <sup>a</sup> - Horários de visitas .....	15
Norma 14 <sup>a</sup> - Cálculo de Rendimento – vagas abrangidas pelo Acordo da Segurança Social .....	15
Norma 15 <sup>a</sup> - Tabela de comparticipações .....	17
Norma 16 <sup>a</sup> - Cálculo de rendimento – vagas não abrangidas pelo Acordo da Segurança Social .....	18
Norma 17 <sup>a</sup> - Revisão da comparticipação familiar .....	18
Norma 18 <sup>a</sup> - Pagamento de Mensalidade .....	18

**CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS ..... 19**

Norma 19 <sup>a</sup> - Alimentação .....	19
Norma 20 <sup>a</sup> - Cuidados de Higiene .....	19
Norma 21 <sup>a</sup> - Tratamento de roupa do uso pessoal do cliente/utente .....	20
Norma 22 <sup>a</sup> - Atividades de animação sociocultural .....	20



Q.B  
Qant  
A.P  
P.L

**CAPÍTULO V – INSCRIÇÃO E ADMISSÃO.....20**

Norma 23 <sup>a</sup> - Necessidades e expetativas dos clientes/utentes.....	20
Norma 24 <sup>a</sup> - Gestão de Lista de Inscritos .....	21
Norma 25 <sup>a</sup> - Processo de Inscrição .....	21
Norma 26 <sup>a</sup> - Decisão e admissão .....	22
Norma 27 <sup>a</sup> - Processo de acolhimento .....	22
Norma 28 <sup>a</sup> - Inventário .....	23

**CAPÍTULO VI – FUNCIONAMENTO .....23**

Norma 29 <sup>a</sup> - Direção Técnica .....	23
Norma 30 <sup>a</sup> - Alojamento.....	24
Norma 31 <sup>a</sup> - Cuidados de higiene e conforto .....	24
Norma 32 <sup>a</sup> - Serviços de Saúde .....	24
Norma 33 <sup>a</sup> - Roupas pessoais .....	25
Norma 34 <sup>a</sup> - Apoio Psicosocial .....	25
Norma 35 <sup>a</sup> - Convívio e animação sociocultural.....	26
Norma 36 <sup>a</sup> - Contactos e relacionamento social .....	26
Norma 37 <sup>a</sup> - Festejo dos Aniversários .....	27
Norma 38 <sup>a</sup> - Condições de participação dos familiares .....	27
Norma 39 <sup>a</sup> - Comportamentos dos clientes/utentes e familiares.....	27
Norma 40 <sup>a</sup> - Regras de convivência e segurança .....	28

**CAPÍTULO VII – CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO.....28**

Norma 41 <sup>a</sup> - Contrato de alojamento .....	28
Norma 42 <sup>a</sup> - Cessação do contrato .....	29
Norma 43 <sup>a</sup> - Caducidade .....	29
Norma 44 <sup>a</sup> - Mútuo acordo .....	29
Norma 45 <sup>a</sup> - Integração do cliente/utente .....	30
Norma 46 <sup>a</sup> - Justa causa de suspensão ou resolução .....	30
Norma 47 <sup>a</sup> - Resolução por parte do cliente/utente .....	31

**CAPÍTULO VIII – DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES/UTENTES E  
REPRESENTANTE LEGAL OU FAMILIARES.....31**

Norma 48 <sup>a</sup> - Direitos dos Clientes/Utentes e Representante Legal ou Familiares .....	31
Norma 49 <sup>a</sup> - Deveres dos Clientes/Utentes e Representante Legal ou Familiares.....	32

**CAPÍTULO IX – COLABORADORES .....33**



Norma 50 <sup>a</sup> - Quadro de Pessoal .....	33
Norma 51 <sup>a</sup> - Deveres da Instituição para com os Colaboradores.....	33
Norma 52 <sup>a</sup> - Deveres dos Colaboradores para com a Instituição .....	34
Norma 53 <sup>a</sup> - Direitos da Instituição .....	35
Norma 54 <sup>a</sup> - Deveres da Instituição .....	35
Norma 55 <sup>a</sup> - Assédio no Trabalho .....	36
Norma 56 <sup>a</sup> - Proteção de Dados .....	36
<b>CAPÍTULO X – DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>36</b>
Norma 57 <sup>a</sup> - Cooperação .....	36
Norma 58 <sup>a</sup> - Casos omissos e execução de normas .....	37
Norma 59 <sup>a</sup> - Sugestões e reclamações .....	37
Norma 60 <sup>a</sup> - Aprovação, Edição e Revisões .....	37
Norma 61 <sup>a</sup> - Vigência do Regulamento Interno.....	38
<b>CAPÍTULO XI – CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO .....</b>	<b>38</b>



*EW  
Raufo  
PL  
MB*

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

### **Norma 1<sup>a</sup>**

#### **Âmbito de Aplicação**

1. A Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Segurança Social, como IPSS, sob o nº 60 em 10 de novembro de 1983 foi fundada com o objetivo principal de prestar apoio e satisfazer as necessidades da população com vista à melhoria da sua qualidade de vida. A sua atuação é orientada por princípios morais, religiosos, éticos e deontológicos e tem em vista o desenvolvimento harmonioso e sustentável da Organização. A Instituição, encontra-se sediada na Rua Abílio Santos, 5, 6110-244 Vila de Rei.
2. A Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, para a resposta de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas. Esta resposta rege-se pelas seguintes normas:

### **Norma 2<sup>a</sup>**

#### **Legislação aplicável**

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 e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:
  - a) Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei;
  - b) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS'S;
  - c) Portaria nº 196-A/2015, de 01 de julho – Define critérios, regras e formas em que assenta a cooperação entre o ISS, I.P. e as IPSS'S.
  - d) 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;
  - e) Decreto – Lei nº 64/2007, de 14 de março com alterações no Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos



GB  
Gaufo  
H.P.  
K

estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas.

- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS'S.

### **Norma 3<sup>a</sup>**

#### **Destinatários e objetivos**

1. São destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
  - a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
  - b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
  - c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
  - 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, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança 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 e ainda, de acordo com cada caso.
  - 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.

#### **Norma 4<sup>a</sup>**

##### **Cuidados e serviços**

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;
  - c) Tratamento da roupa;
  - d) Higiene dos espaços;
  - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - 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 permite:
  - a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
  - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.
3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura ainda outros serviços (despesas extra mensalidade de acordo com o estipulado no anexo III, o qual faz parte integrante do presente regulamento), nomeadamente:
  - a) Cabeleireiro, barbeiro, depilação, manicura;



- b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- c) Fisioterapia;
- d) Avaliação de Fisiatria.

#### **Norma 5<sup>a</sup>**

##### **Instalações**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas “ERPI Santo António” está sediada na Rua Abílio Santos, 3 6110-244 Vila de Rei e as suas instalações são compostas por:
  - a) 20 quartos;
  - b) Uma sala de estar/atividades
  - c) Instalações sanitárias adjacentes às salas de estar/atividades;
  - d) Refeitório;
  - e) Cozinha;
  - f) Gabinete de Saúde (Medicina, Enfermagem e Fisioterapia);
  - g) Enfermaria;
  - h) Lavandaria;
  - i) Armazém de produtos alimentares;
  - j) Arrumos de material diverso;
  - k) Vestiários e salas de funcionários;
  - l) Espaço exterior / área de lazer;
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas “ERPI Casa do Idoso” está sediada na Rua das Infâncias, 2, Zona do Carrascal, 6110-231 Vila de Rei e as suas instalações são compostas por:
  - a) 19 quartos
  - b) Uma sala de estar/atividades;
  - c) Instalações sanitárias adjacentes às salas de estar/atividades;
  - d) Refeitório;
  - e) Cozinha;
  - f) Gabinete de Saúde (Medicina, Enfermagem e Fisioterapia);



*Ass. G.A.  
Ass. Gant.  
R.P.  
M.J.*

- g) Enfermaria;
- h) Lavandaria;
- i) Armazém de produtos alimentares;
- j) Arrumos de material diverso;
- k) Vestiários e salas de funcionários;
- l) Espaço exterior / área de lazer;
- m) Entre outros espaços relativos a outras respostas sociais.

3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas “ERPI Centro Geriátrico Nossa Senhora da Esperança” está sediada na Estrada de Ligação da EN348 ao Penedo, 6110-231 Vila de Rei e as suas instalações são compostas por:

- a) 30 quartos;
- b) Uma sala de estar/atividades;
- c) Instalações sanitárias adjacentes às salas de estar/atividades;
- d) Refeitório;
- e) Cozinha;
- f) Gabinete de Saúde (Medicina, Enfermagem e Fisioterapia);
- g) Enfermaria;
- h) Lavandaria;
- i) Armazém de produtos alimentares;
- j) Arrumos de material diverso;
- k) Vestiários e salas de funcionários;
- l) Espaço exterior / área de lazer;
- m) Entre outros espaços relativos a outras respostas sociais.

## CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES/CLIENTES

### Norma 6<sup>a</sup>

#### Condições de Admissão

1. São condições de admissão nestas Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas:
  - a. Estarem enquadradas nas condições referidas no nº 1 da Norma 3<sup>a</sup>.



*AB  
Santos  
M  
H.*

- b. Estarem dentro do âmbito de ação da instituição.

### **Norma 7<sup>a</sup>**

#### **Inscrição/candidatura**

1. Para efeito de admissão, o candidato ou seu responsável deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de Candidatura/Admissão que constitui parte integrante do processo do cliente/utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) Fotocópia da última declaração do IRS e respetiva nota de liquidação;
  - b) Fotocópia dos últimos recibos dos vencimentos dos elementos do agregado familiar;
  - c) Fotocópia da Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
  - d) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
  - e) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
  - f) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
  - g) Fotocópia do BI ou cartão de cidadão do cliente/utente;
  - h) Fotocópia do cartão de utente do SNS do cliente/utente e de subsistemas a que pertença;
  - I) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente/ utente (a quando da admissão);
  - j) Fotocópia do cartão de identificação da segurança social do cliente/utente;
  - l) Fotocópia do cartão de contribuinte do cliente/utente;
  - m) Fotocópia do Cartão de Identificação e do Cartão de Contribuinte dos filhos do cliente/utente ou de quem os representa;
  - n) Declarações de rendimentos dos descendentes e outros familiares, que permitam avaliar a participação destes.



2. 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.
3. A Mesa Administrativa reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispôr, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar, sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitem dúvidas quanto aos valores apurados.
4. Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos, para além das medidas de carácter penal, à Mesa Administrativa reserva-se o direito de tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.

#### **Norma 8<sup>a</sup>**

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

1. Os critérios de prioridade na admissão dos utentes/clientes, para vagas abrangidas pelo Acordo da Segurança Social, são os seguintes;

- Data de inscrição
- Situação económica
- Situação de risco

Em cada critério existem as seguintes ponderações;

###### **1.1 Data de inscrição:**

- a) até 1 ano » 0 pontos;
- b) até 10 anos » 1 ponto por cada ano;
- c) mais de 10 anos » 12 pontos.



*Qb  
João  
Pinto  
H.  
N*

1.2 A situação económica será aferida através do Rendimento mensal do Cliente/utente

(RC):

- a)  $RC \leq 300,00\text{€}$  » 15 pontos;
- b)  $300,00\text{€} < RC \leq 500,00\text{€}$  » 10 pontos;
- c)  $500,00\text{€} < RC \leq 750,00\text{€}$  » 8 pontos;
- d)  $750,00\text{€} < RC \leq 900,00\text{€}$  » 5 pontos;
- e)  $RC > 900,00\text{€}$  » 0 pontos.

1.3 Utente/Cliente em situação de Risco e será aferida da seguinte forma:

a) Sem Família de retaguarda » 20 pontos;

b) Com família de retaguarda :

- Filhos » 5 pontos;

- Outros » 10 pontos;

c) Grau de dependência atribuído ao utente/cliente:

- Com dependência de 1º grau » 5 pontos;

- Com dependência de 2º grau » 10 pontos.

2. A prioridade de cada admissão será obtida pela soma de todos os “pontos” obtidos nos critérios referidos anteriormente e ordenados de forma decrescente do valor obtido pela soma dos “pontos”.

Em caso de empate, terá prioridade a situação económica de menor rendimento.

### **Norma 9<sup>a</sup>**

#### **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado Direção ou por quem a esta delegar competência para o efeito.
2. A proposta acima referida é baseada num relatório de análise e hierarquização dos candidatos que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
3. É competente para decidir o processo de admissão a Provedora da Santa Casa da Misericórdia ou por quem a esta delegar competência para o efeito.



4. Após decisão da admissão do candidato, enviar-se-á informação à Diretora Técnica da ERPI onde irá integrar o cliente/utente.
5. A Diretora Técnica procederá 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;
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Técnica designada para o efeito e autorização da Provedora da Santa Casa da Misericórdia ou por quem a esta delegar competência para o efeito, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
7. No ato de admissão é devido o pagamento da 1<sup>ª</sup> mensalidade;
8. Os clientes/utentes 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/utente ou ao seu representante legal presencialmente, por telefone, correio eletrónico ou carta.

#### **Norma 10<sup>a</sup>**

##### **Acolhimento de novos clientes/utentes**

1. No caso de admissão do cliente/utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de participação financeira;
2. O período de adaptação do cliente/utente, previsto neste regulamento é de 1 mês;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente/utente;
  - b) Apresentação dos outros clientes/utentes;
  - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
  - d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
  - e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes/utentes na vida do



*AB  
J. Gauto  
PL  
M*

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 cliente/utente.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente/utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

#### **Norma 11<sup>a</sup>**

##### **Processo individual do cliente/utente**

1. Do processo individual do cliente/utente consta:
  - a) Identificação do cliente/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) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
  - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalias;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente/utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços
2. O Processo Individual do cliente/utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.



✓ 93  
Santo Pil.  
M

### CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### Norma 12<sup>a</sup>

##### Horários de funcionamento

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano e 24 horas por dia;

#### Norma 13<sup>a</sup>

##### Horários de visitas

1. O horário de visitas encontra-se afixado, e é livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes/utentes da ERPI em dias úteis, feriados e fins-de-semana, contando que se efetive no período diário seguinte:
  - Horário de Inverno: Das 10 horas às 18 horas;
  - Horário de Verão: Das 10 horas às 20 horas.
2. Nos horários indicados os familiares/visitantes deverão respeitar as rotinas de funcionamento dos serviços das ERPIs, sendo disponibilizado para o efeito uma sala de visitas.
3. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia à Diretora Técnica ou a quem a substitui.

#### Norma 14<sup>a</sup>

##### Cálculo de Rendimento - vagas abrangidas pelo Acordo da Segurança Social

1. Para vagas abrangidas pelo Acordo da Segurança Social, o cálculo do rendimento do cliente/utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do cliente/utente

RA= Rendimentos globais do cliente/utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

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



*AB  
Cristiano  
ML*

- 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 (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
  - f) Declarações de rendimentos dos descendentes e outros familiares, que permitam avaliar a participação destes.
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;
  - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria ou permanente;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.



### Norma 15<sup>a</sup>

## Tabela de comparticipações

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente/utente, variável entre 80% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente/utente, aplicando-se a percentagem de acordo com a seguinte tabela:

Situação do utente	Percentagem a aplicar
Autónomos	80%
Dependentes de 1º grau	85%
Dependentes de 2º grau	90%

2. À despesa referida em b) do n.º 3 da norma 1.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 á prova dos rendimentos do cliente/utente 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/utente;
  5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
  6. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;
  7. 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.



### **Norma 16<sup>a</sup>**

#### **Cálculo de Rendimento - vagas não abrangidas pelo Acordo da Segurança Social**

Para vagas não abrangidas pelo Acordo da Segurança Social o valor da comparticipação a pagar pelo cliente/utente será de acordo com o estipulado em anexo I e II, os quais fazem parte integrante do presente regulamento.

### **Norma 17<sup>a</sup>**

#### **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 18<sup>a</sup>**

#### **Pagamento de Mensalidade**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 08 do mês a que respeita, no Gabinete Administrativo de cada ERPI, ou por transferência bancária.
2. No ingresso e na saída do cliente/utente da ERPI o cálculo da Mensalidade será proporcional ao número de dias que permaneceu na mesma.
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente ou no período posterior à sua realização, de acordo com o estabelecido com o cliente/utente e/ou responsável.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente/utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.



## CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

### Norma 19<sup>a</sup>

#### Alimentação

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas disponibiliza aos clientes/utentes uma alimentação adequada e saudável.
2. São servidas quatro refeições diariamente: pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar. Sempre que necessário é ainda distribuído ao longo do dia um complemento às refeições.
3. As refeições são servidas na sala de jantar/refeitório, salvaguardando-se situações excepcionais podendo então ser servidas na sala de convívio ou no quarto;
4. Salvaguardando a sua possível alteração, os horários das refeições são os seguintes:
  - a) O pequeno-almoço é servido às 9:00horas;
  - b) O almoço é servido às 12:30horas;
  - c) O lanche é servido às 16:00horas;
  - d) O jantar é servido às 19:00horas;
  - e) A Ceia é servida às 22:00 horas;
5. As ementas e os horários encontram-se expostos no placard principal à entrada de cada ERPI.
6. São tidos em atenção os cuidados individualizados que devem ser prestados aos clientes/utentes, considerando a(s)patologia(s) diagnosticada(s) e respeitando sempre as indicações clínicas.
7. Os familiares/visitantes poderão almoçar ou jantar com o cliente/utente, para tal será conveniente a marcação prévia com antecedência de pelo menos um dia. O preço da refeição será de acordo com o estipulado no anexo III o qual faz parte integrante do presente regulamento.

### Norma 20<sup>a</sup>

#### 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 21<sup>a</sup>**

#### **Tratamento de roupa do uso pessoal do cliente/utente**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação, não se responsabilizando a Instituição por roupa que não for corretamente marcada.

### **Norma 22<sup>a</sup>**

#### **Atividades de animação sociocultural**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela Estrutura Residencial para Pessoas Idosas constam do Plano de atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do Animador Sociocultural;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes/utentes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes/utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os clientes/utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

## **CAPÍTULO V – INSCRIÇÃO E ADMISSÃO**

### **Norma 23<sup>a</sup>**

#### **Necessidades e expectativas dos clientes/utentes**

1. Quando da inscrição do cliente/utente são avaliadas pela Direção ou por quem a esta delegar competência para o efeito, as necessidades e expectativas dos clientes/utentes e família e registadas em impresso próprio.  
Algumas destas necessidades são: vigilância, necessidade de cuidados de saúde, substituição da família em caso de incapacidade ou impossibilidade da mesma para



*Julia G.B.  
C. Loutr. RL.  
M*

assegurar a prestação de cuidados e daí advém a necessidade de identificar a efetiva razão pela qual o cliente/utente considera a admissão na resposta social como imprescindível à sua qualidade e projeto de vida.

#### **Norma 24<sup>a</sup>**

##### **Gestão de Lista de Inscritos**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cliente/utente será colocado na Lista de Inscritos de acordo com os critérios de priorização;
2. A Lista de Inscritos será atualizada anualmente, ou sempre que, o estado do cliente/utente se altere e essa situação seja comunicada à Direção ou por quem a esta delegar competência para o efeito;
3. São critérios de retirada de Lista de Inscritos:
  - a) Falecimento do cliente/utente;
  - b) Cliente/Utente e/ou familiar responsável incontactável durante mais de 18 meses;
  - c) Decisão do responsável pela inscrição (cliente/utente, familiares/significativos).
4. O cliente/utente passará para último lugar da Lista de Inscritos quando se encontrar institucionalizado numa resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas ou equiparada à mesma.

#### **Norma 25<sup>a</sup>**

##### **Processo de Inscrição**

1. O pedido de admissão deverá ser formulado pelo candidato ou por um seu representante que se responsabilize;
2. É preenchida uma ficha de inscrição específica para o processo em questão, sob orientação da Direção ou por quem a esta delegar competência para o efeito;
3. Havendo vaga, a admissão poderá ser feita de imediato, após avaliação pela Direção ou por quem a esta delegar competência para o efeito;
4. Não havendo vaga, o candidato fica inscrito, fazendo parte da lista de inscritos ordenados de uma forma decrescente de acordo com o valor obtido pelos critérios considerados na Norma 8<sup>a</sup>. Quando surge uma vaga, é contactado para entrevista o candidato que esteja



em primeiro lugar da lista de inscritos. Se este não estiver interessado em ingressar, será contactado o candidato seguinte e assim sucessivamente até a vaga ficar preenchida.

#### **Norma 26<sup>a</sup>**

##### **Decisão e admissão**

1. A decisão de admissão é da competência da Provedora da Santa Casa da Misericórdia ou por quem a esta delegar competência para o efeito.
2. A admissão deverá ter sempre carácter experimental por um período de 30 dias, como forma de atestar a capacidade de integração do idoso, findo o qual é efetuada uma avaliação, podendo passar a definitiva.
3. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Técnica Superior de Serviço Social designada para o efeito, sujeita a posterior confirmação pela Provedora da Santa Casa da Misericórdia e a Mesa Administrativa da Instituição, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
4. As situações urgentes serão analisadas minuciosamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisíveis;
5. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do cliente/utente e/ou do familiar responsável, podendo tomar a posição que ache mais adequada ao bem-estar dos demais residentes.

#### **Norma 27<sup>a</sup>**

##### **Processo de Acolhimento**

1. O Acolhimento dos novos clientes/utentes rege-se pelos seguintes critérios:
  - a) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente/utente;
  - b) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do cliente/utente;
  - c) Caso existam, realizar o inventário dos bens do utente;
  - d) Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente/utente nas atividades desenvolvidas;



- e) Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
- f) Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alternando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- g) Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente/utente, sujeito a posterior conhecimento da Direção da Instituição sendo depois arquivado no Processo Individual do Cliente/Utente;
- h) Se durante este período, o cliente/utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente/utente de rescindir o contrato.

**Norma 28<sup>a</sup>**

**Inventário**

1. No momento de admissão é efetuado um inventário dos objetos de valor pertencentes ao cliente/utente e é registado em impresso próprio para o efeito.
2. Em caso de venda ou doação de objetos registados em inventário, deverá o cliente/utente informar a Instituição para que seja dada baixa dos mesmos no referido inventário.

**CAPITULO VI – FUNCIONAMENTO**

**Norma 29<sup>a</sup>**

**Direção Técnica**

1. As Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas é dirigida por uma Diretora Técnica que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento.



*João  
Pinto  
Ribeiro*

**Norma 30<sup>a</sup>**

**Alojamento**

1. Os quartos são ocupados por clientes/utentes do mesmo sexo, excetuando-se casais, que compartilham o mesmo espaço. À morte de um dos cônjuges, e respeitando o período de luto no qual o outro se encontra, a Instituição tem toda a plenitude de direito na reocupação do quarto por outro utente do mesmo sexo.

**Norma 31<sup>a</sup>**

**Cuidados de higiene e conforto**

1. As Estruturas Residencial para Pessoas Idosas, através de toda a sua equipa, disponibiliza os cuidados de higiene e conforto, pessoal e habitacional, que se verifiquem necessários aos seus clientes/utentes.
2. Os cuidados de higiene e conforto ficam descritos no Plano Individual de Cuidados do utente.
3. Na medida das capacidades dos clientes/utentes, será especialmente incentivada a auto satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como a potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afetivo, essencial ao desenvolvimento harmonioso da vivência nas Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas.
4. Salvo no caso de comprovada insuficiência económica, o custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal, designadamente fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos clientes/utentes ou pelas respetivas famílias.

**Norma 32<sup>a</sup>**

**Serviços de Saúde**

1. Afeto à resposta social de ERPI, estará um enfermeiro que prestará cuidados de saúde de acordo com as necessidades dos clientes/utentes;
2. Os clientes/utentes serão assistidos no Centro de saúde de Vila de Rei pelo médico de família que lhe for atribuído aquando a sua entrada para a ERPI;



*Jul 93  
Santo PL  
M*

3. Se eventualmente o cliente/utente pretender consultar outro médico de família ou outros, recorrer ao posto de análises ou ao Hospital, as despesas e acompanhamento daí decorrentes são da sua inteira responsabilidade;
4. Em caso de deslocação urgente ao Hospital, a Diretora Técnica advertirá de imediato o familiar responsável para que este, tão rapidamente quanto possível, tome conta da situação que é de sua inteira responsabilidade;
5. Quanto à medicação prescrita ao cliente/utente, fica a Instituição responsável pela sua administração de acordo com instruções do médico assistente;
6. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do cliente/utente ou familiar responsável, excetuando-se os casos de clientes/utentes sem retaguarda familiar.

#### **Norma 33<sup>a</sup>**

##### **Roupas pessoais**

1. No que concerne às roupas pessoais, os clientes/utentes devem seguir as seguintes instruções:
  - a) A roupa pessoal deve estar devidamente marcada, com o número atribuído aquando da admissão, permitindo a sua respetiva identificação;
  - b) A Instituição não se responsabiliza por extravio de artigo que não esteja devidamente marcado;

#### **Norma 34<sup>a</sup>**

##### **Apoio Psicossocial**

1. O cliente/utente tem acesso gratuito a acompanhamento e aconselhamento psicossociais com vista a diminuir os sentimentos de solidão e abandono, por um lado, e promover o seu bem-estar psicológico e social, por outro;
2. O apoio psicossocial é prestado ora por um psicólogo, ora por um técnico superior de serviço social, ora por ambos, dependendo da natureza da problemática;
3. O requerimento de apoio psicossocial pode ser realizado de forma direta, ou seja, através do pedido pelo próprio cliente/utente, ou indireta, por meio da rede familiar e social, ou ainda por indicação do pessoal em funções nas Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas.
4. No Plano de Desenvolvimento Individual do cliente/utente ficará registado este apoio.



GB  
P. Sáuto RL  
M

**Norma 35<sup>a</sup>**

**Convívio e animação sociocultural**

1. A Instituição somente ou em cooperação com Instituições, públicas, sociais ou privadas, pretenderá proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus clientes/utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres;
2. A programação das atividades e as respetivas datas em que decorrerão serão afixadas na entrada em local visível a utentes e familiares.

**Norma 36<sup>a</sup>**

**Contactos e relacionamento social**

1. Os clientes/utentes podem comunicar com o exterior por carta, via telefone, videoconferência e receber visitas de familiares e amigos de acordo com os termos do presente regulamento;
2. As despesas de comunicação realizadas pelos clientes/utentes, ou ao seu préstimo, são por este suportado;
3. As famílias dos clientes/utentes têm o dever de proceder ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas e contactos periódicos com os responsáveis pela resposta social, assim como, através do acolhimento nas suas residências, particularmente:
  - a) Fins-de-semana;
  - b) Natal;
  - c) Passagem de ano;
  - d) Páscoa;
  - e) Feriados religiosos e outros;
  - f) Aniversários dos mesmos e de familiares;
  - g) Entre outras.
4. As visitas aos clientes/utentes devem habitualmente processar-se no período estipulado na norma 13º, durante a semana, aos fins-de-semana e feriados.



*Julia G. P. -  
Julia G. P. -  
M*

5. Tendo em consideração os interesses do cliente/utente, a Direção e Diretora Técnica, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao desenvolvimento dos laços afetivos com familiares e amigos (pontualmente).
6. Sempre que o cliente/utente se ausente na ERPI, deve respeitar as seguintes normas:
  - a) Nas saídas diárias, o cliente/utente deve informar a Instituição da sua comparência/ não comparência nas refeições;
  - b) A saída à noite só é permitida desde que acompanhado de familiares ou amigos, sendo conveniente informar do horário previsto da chegada.

#### **Norma 37<sup>a</sup>**

##### **Festejo dos Aniversários**

1. Se a comemoração do aniversário do cliente/utente for realizado na Instituição, a mesma responsabilizar-se-á pela confeção de um bolo de aniversário.
2. A celebração em norma deverá abranger todos os clientes/utentes na ocasião.

#### **Norma 38<sup>a</sup>**

##### **Condições de participação dos familiares**

1. A participação dos familiares, ou pessoa responsável pelo internamento, no apoio ao idoso, deverá ocorrer sempre que assim seja manifestada essa vontade e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente, sem perturbar os demais clientes/utentes e o normal funcionamento da Instituição.

#### **Norma 39<sup>a</sup>**

##### **Comportamentos dos clientes/utentes e familiares**

1. É solicitado aos clientes/utentes e familiares que:
  - a) Se abstêm de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;



*Aut. 93  
Raulo RL  
BZ*

- b) Respeitem e tratem com urbanidade e solicitude os restantes clientes/utentes, a Instituição e seus representantes, bem como os colaboradores e as demais pessoas que estejam relacionadas com a Instituição;
- c) Zelem pela conservação e boa utilização dos bens/equipamentos da Instituição;
- d) Paguem pontualmente o montante da participação familiar estabelecida, bem como os consumos efetuados e as despesas realizadas, que naquela não estejam incluídos;
- e) Comuniquem à Instituição, atempadamente, as respetivas saídas e ausências;
- f) Participem de modo ativo na vida da Instituição, designadamente, apresentando as sugestões e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informação em tempo oportuno;
- g) Cumpram e façam cumprir aos familiares e às visitas as normas do presente regulamento.

#### **Norma 40<sup>a</sup>**

##### **Regras de convivência e segurança**

1. Cada cliente/utente deverá ter em consideração que lhe é, nomeadamente, interdito:
  - a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
  - b) O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros que incomodem terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso noturno;
  - c) O uso de botijas e cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam colocar em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
  - d) Fumar dentro da Instituição;
  - e) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
  - f) Ser portador de qualquer arma ou instrumento de perigo.

#### **CAPITULO VII – CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO**

##### **Norma 41<sup>a</sup>**

##### **Contrato de alojamento**



*JKQB  
Pinto RL  
B*

1. O acolhimento na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do cliente/utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes/utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito consignado no número anterior, os clientes/utentes, seus familiares ou responsáveis, após leitura do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, bem como declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.

**Norma 42<sup>a</sup>**

**Cessação do contrato**

1. A cessação do contrato de alojamento pode ocorrer por:
  - a) Caducidade;
  - b) Revogação por acordo;
  - c) Resolução por iniciativa de qualquer das partes.

**Norma 43<sup>a</sup>**

**Caducidade**

1. O contrato de alojamento caduca, nomeadamente:
  - a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
  - b) Com a morte do cliente/utente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o cliente/utente se ausente da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas por período superior a trinta dias, seja qual for o motivo determinante da ausência;
  - c) Atingindo o prazo estabelecido, no caso de acolhimento temporário.

**Norma 44<sup>a</sup>**

**Mútuo acordo**

1. Podem as partes revogar o contrato de alojamento quando expressamente acordem.



2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

**Norma 45<sup>a</sup>**

**Integração do cliente/utente**

1. A Diretora Técnica procurará garantir a integração de cada cliente/utente no quotidiano da Instituição, sensibilizando-o para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no presente Regulamento, condição indispensável para o estabelecimento de um relacionamento saudável, interpessoal e institucional, baseado num compromisso constante de respeito mútuo e de solidariedade.
2. Em caso de incumprimento dos deveres consignados no presente Regulamento, a Direção Técnica/Direção advertirá o cliente/utente em falta, incitando-o ao seu cumprimento.

**Norma 46<sup>a</sup>**

**Justa causa de suspensão ou resolução**

1. A Direção Técnica da ERPI reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de alojamento sempre que os clientes/utentes, que de uma forma grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, ou 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, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
2. O contrato de alojamento pode ainda ser suspenso sempre que o cliente/utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais ou seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes clientes/utentes do Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.
3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento é da competência da Direção, sob proposta da Direção Técnica do Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, após prévia audição do cliente/utente e do familiar/significativo responsável, devendo ser-lhes notificada.



Handwritten signatures of the responsible parties, including the Director and the Head of the Center, are placed in the top right corner of the page.

**Norma 47<sup>a</sup>**

**Resolução por parte do cliente/utente**

1. Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direção da Instituição, com antecedência de 30 dias.

**CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES/UTENTES E REPRESENTANTE**

**LEGAL OU FAMILIARES**

1. O cliente/utente deve ser respeitado, na sua dignidade e intimidade de vida privada, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticas, confessionais ou raciais, devendo a Instituição ajudar a superar o isolamento e marginalizações sociais.

**Norma 48<sup>a</sup>**

**Direitos dos Clientes/Utentes e Representante Legal ou Familiares**

1. São direitos dos clientes/utentes:
  - a) A Ingressar no Lar de Idosos por vontade própria;
  - b) Respeito pela sua dignidade, liberdade, privacidade e autonomia individuais;
  - c) À prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida;
  - d) Participação na organização da vida comunitária;
  - e) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses, expectativas, motivações e possibilidades;
  - f) Usufruir de uma dieta equilibrada de acordo com as suas necessidades individuais;
  - g) Apoio clínico, social e de reabilitação dos Técnicos de Saúde, dos Técnicos da Área Social e dos outros Técnicos da Instituição.
  - h) A opinar ou reclamar dos serviços, junto das hierarquias institucionais, verbalmente ou por escrito, sempre que se sintam lesados nos seus direitos;
  - i) Utilizar o Livro de Reclamações disponível na Resposta Social;



*AB  
JL Santos RL  
M*

2. São direitos dos familiares/representante legal dos clientes/utentes:

- a) Obter informação adequada sobre o cliente/utente de que é responsável;
- b) Efetuar visitas de acordo com o estabelecido no regulamento de funcionamento;
- c) Participar nas ações promovidas pela Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, destinadas às famílias dos residentes.

**Norma 49<sup>a</sup>**

**Deveres dos Clientes/Utentes e Representante Legal ou Familiares**

1. São deveres dos clientes/utentes:

- a) Tratar e respeitar com lealdade a Direção, os Técnicos, outros colaboradores de diferentes categorias profissionais, demais residentes e outras pessoas que estejam ou entrem em relações com a Instituição, obedecer às normas, regras e disciplina estabelecidas pela Instituição;
- b) Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a Instituição em geral;
- c) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da Resposta Social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- d) Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;
- e) Satisfazer o quantitativo mensal acordado, sempre que ausente do Estrutura Residencial para Pessoas Idosas por hospitalização, férias, ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
- f) Compete ao cliente/utente o pagamento atempado e regular dentro dos prazos indicados da mensalidade, bem como das despesas mensais atribuídas;
- g) Respeitar os horários, as regras de higiene e apresentação, estabelecidas ou recomendadas.

2. São deveres dos Familiares/Representante Legal do cliente/utente:

- a) Satisfazer os quantitativos mensais ou outras eventuais despesas para com a Instituição;
- b) Os familiares devem garantir o apoio e acompanhamento dos clientes/utentes a consultas, análises e tratamentos no exterior, bem como nas situações de internamento hospitalar.



*Q. M. G. R. B. R. L. B.*

- c) Cooperar com o Estrutura Residencial para Pessoas Idosas na procura do bem-estar do utente, visitando-o com regularidade, informando-se sobre o seu estado de saúde e participando na comemoração do seu aniversário e de outras datas festivas.

## **CAPÍTULO IX – COLABORADORES**

### **Norma 50<sup>a</sup>**

#### **Quadro de Pessoal**

1. O Quadro de Pessoal da Resposta Social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas das ERPIs encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

### **Norma 51<sup>a</sup>**

#### **Deveres da Instituição para com os Colaboradores**

1. Sem prejuízo de outras obrigações, a Direção deve:
  - a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o colaborador/estagiário;
  - b) Pagar pontualmente a retribuição, que deve ser justa e adequada ao trabalho;
  - c) Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista física como moral;
  - d) Contribuir para a elevação do nível de produtividade do colaborador/estagiário, nomeadamente proporcionando-lhe formação e respeitando as categorias profissionais.
  - e) Respeitar a autonomia técnica do colaborador/estagiário que exerce atividades cuja regulamentação profissional a exija;
  - f) Possibilitar o exercício de cargos em organizações representativas dos colaboradores;
  - g) Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a proteção da segurança e saúde do colaborador/estagiário, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho, através do seguro de acidentes de trabalho;
  - h) Adotar, no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram, para o estabelecimento ou atividade, da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;



*W. Santos*  
*AB*

- i) Fornecer ao colaborador/estagiário a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença;
- j) O empregador tem o dever de informar o colaborador/estagiário sobre aspetos relevantes do contrato de trabalho.
- k) Fazer cumprir este regulamento e o Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

**Norma 52<sup>a</sup>**

**Deveres dos Colaboradores para com a Instituição**

1. Sem prejuízo de outras obrigações, o Colaborador deve:
  - a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
  - b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
  - c) Realizar trabalho com zelo e diligência;
  - d) Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do Trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
  - e) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;
  - f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;
  - g) Promover ou executar todos os atos tendentes à melhoria da produtividade da Instituição;
  - h) Cooperar, na Instituição, para a melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho, nomeadamente por intermédio dos representantes dos colaboradores/estagiários eleitos para esse fim;
  - i) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador;
  - j) Cumprir o regulamento e normas internas.



2. O dever de obediência, a que se refere a alínea d) do número anterior, respeita tanto às ordens e instruções formalmente (por escrito) dadas pelo empregador como às emanadas dos superiores hierárquicos do colaborador, dentro dos poderes que por aquele lhes forem atribuídos.

#### **Norma 53<sup>a</sup>**

##### **Direitos da Instituição**

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes/utentes e representantes legais;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

#### **Norma 54<sup>a</sup>**

##### **Deveres da Instituição**

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes/utentes;
- c) Garantir aos clientes/utentes a sua individualidade e privacidade;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes/utentes;
- e) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes/utentes;



*AB  
Raulo RL  
M*

f) Possuir livro de reclamações.

#### **Norma 55<sup>a</sup>**

##### **Assédio no Trabalho**

A Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei tem uma política de “tolerância zero” ao assédio relacionado com o trabalho, incluindo colaboradores, voluntários, clientes/utentes, fornecedores, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do local de trabalho.

#### **Norma 56<sup>a</sup>**

##### **Proteção de Dados**

A Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei compromete-se a proteger todos os dados pessoais relativos a Clientes/Utentes.

Considerando que a Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei terá acesso aos dados pessoais do Cliente/utente, esta compromete-se a não utilizar os mesmos, por qualquer meio, com finalidades próprias e/ou distintas daquelas que sejam estritamente necessárias à prestação dos serviços estabelecidos no presente contrato, mais se comprometendo a não comunicar, transmitir, transferir, divulgar ou ceder, por qualquer meio, os referidos dados pessoais a terceiros.

Cessando, por qualquer motivo, o presente contrato, a Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei compromete-se a destruir ou devolver ao Cliente/utente todos os dados pessoais deste que tenha tido acesso ao abrigo do presente contrato.

### **CAPÍTULO X - DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Norma 57<sup>a</sup>**

##### **Cooperação**

1. A Instituição privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente das Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas, designadamente, com as famílias dos clientes/utentes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas e escolas e, ainda, com os serviços de segurança social e de saúde, bem como com as autarquias locais.



#### **Norma 58<sup>a</sup>**

##### **Casos omissos e execução de normas**

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Provedora e/ou Mesa Administrativa da Instituição.
2. Compete à Direção da Instituição emitir as diretrizes e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

#### **Norma 59<sup>a</sup>**

##### **Sugestões e reclamações**

1. Sem prejuízo do uso da faculdade de reclamação interna prévia, nos termos da legislação em vigor, a Instituição dispõe de um livro de reclamações que poderá ser utilizado sempre que desejado pelos clientes/utentes, familiares e visitantes, devendo ser solicitado nos Serviços Administrativos
2. No caso dos clientes/utentes ou seus familiares desejarem apresentar alguma reclamação interna deverão, em primeiro lugar, dirigir-se à Direção Técnica onde poderão expor a reclamação, de preferência por escrito, o qual deverá providenciar no sentido da melhor resolução;
3. Sempre que os clientes/utentes ou seus familiares entendam que a qualidade dos serviços prestados pode ser otimizada, a Instituição está aberta a sugestões/reclamações, que podem ser depositadas na caixa de sugestões/reclamações existente na Instituição.

#### **Norma 60<sup>a</sup>**

##### **Aprovação, Edição e Revisões**

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ERPI.



*GB RL  
M*

**Norma 61<sup>a</sup>**

**Vigência do Regulamento Interno**

1. O presente Regulamento entra em vigor no dia 17 de Maio de 2018, devendo ser revisto sempre que, superiormente se considere oportuno.
2. Toda e qualquer alteração ou suplemento a este Regulamento Interno será a este devidamente anexado e afixado em local visível, por um período não inferior a 30 dias, podendo ser consultado nos placares principais da Instituição, dando conhecimento a todos os clientes/utentes e representante legal bem como ao Centro Distrital de Castelo Branco.

**CAPÍTULO XI - CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO**

Data	Revisão	Conteúdo da Revisão
Setembro 2015	00	Versão original
2 de Março de 2017	01	Alteração do Regulamento Interno único para as Respostas Sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas
6 de Maio de 2018	02	Alteração do Regulamento Interno único para as Respostas Sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila de Rei, aos seis dias do mês de Abril de 2018.

*A Mesa Administrativa,  
Frei Barata  
António Bento  
Américo Bernardo*

*Thomé Dias Santos Francisco  
Maria Celeste L P Rodrigues da Cunha*