

[Handwritten signatures]



CBESA
CENTRO DE BEM ESTAR
SOCIAL DE ALCANENA

Regulamento Interno

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)

Versão 5.0

15 de Outubro de 2020



Capítulo I
DISPOSIÇÕES GERAIS
NORMA 1ª
Âmbito de Aplicação

O Centro de Bem Estar Social de Alcanena tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, desde 14.10.1983 e com última revisão a 02.10.2019, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI) com a capacidade para 84 utentes. Esta resposta Social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª
Legislação Aplicável

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

- a) Decreto-Lei nº 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 218-D/2019 de 15 de Julho – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, IP e as IPSS;
- c) Decreto-lei nº 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;
- d) Portaria nº 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) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;



NORMA 3ª

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários da ERPI:

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

2. Constituem objetivos da 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, 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;



CBESA

CENTRO DE BEM ESTAR
SOCIAL DE ALCANENA

- 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 4ª

Cuidados e Serviços

1. A ERPI 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;
- i) Apoio Psicológico.

2. A ERPI deve permitir:

- a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
- b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente;

3. A ERPI assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Cuidados de imagem (ex. cabeleireiro) serviço pago separadamente pelo utente;
- b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico, desde que prescritos pelos médicos que normalmente seguem o residente;
- c) Assistência religiosa.



NORMA 5ª

Instalações

1. A ERPI está sediada em Rua de S. Pedro, nº 158 2380-184 Alcanena.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e **são de acesso restrito.**

Capítulo II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 6ª

Condições de Admissão

Encontram-se enquadradas nas condições referidas no nº 1 da NORMA 3ª.

NORMA 7ª

Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o utente pertença;
 - e) Relatório médico, atualizado, comprovativo da situação clínica do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do utente;
 - g) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - h) Declaração anual de pensões ou, na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - i) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Diretora Técnica da ERPI.



3. Em caso de dúvida 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.
5. As inscrições são arquivadas por ordem de inscrição e, não se verificando nenhum dos critérios de admissão, de acordo com a norma seguinte deste regulamento, os candidatos serão chamados por data de inscrição.
6. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 24 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. A inscrição só será válida desde que sejam entregues todos os documentos necessários ao cálculo da mensalidade.
7. As inscrições são arquivadas por ordem de data de entrada das mesmas e, não se verificando nenhum dos critérios de admissão, de acordo com a norma 8ª deste regulamento, os candidatos serão chamados por ordem de data de entrada em lista de espera.

NORMA 8ª

Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Pessoas em risco, vítimas de violência ou a viverem em habitação degradada, sem hipótese de recuperação;
- b) Pessoas em situação de vulnerabilidade social ou que não se possam bastar a si próprias;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- d) Utente de outra resposta social da Instituição.

NORMA 9ª

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica deste estabelecimento de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada



num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento e entregue à Diretora Geral que o apresentará à Direção.

2. A Direção da Instituição é o órgão competente para decidir o processo de admissão, podendo em caso de urgência o Presidente da Direção assumir e posteriormente levar a reunião de Direção para ratificação.

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 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 Diretora Geral e autorização do Presidente da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. 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 arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta ou por email.

NORMA 10ª

Acolhimento dos Novos Utentes

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de participação financeira.

2. O período de adaptação do 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) Apresentar a equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
- b) Apresentar os outros utentes;



- c) Visitar todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - e) Informar sobre os 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.
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 factores 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.
5. Quando estritamente necessário, os utentes podem ser transferidos de quarto.

NORMA 11ª

Processo Individual do Utente

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) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - h) Registo de períodos de ausências bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.



2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada Processo Individual deve ser permanentemente atualizado.

Capítulo III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª

Horários de Funcionamento

1. A ERPI funciona todos os dias do ano e 24h00/dia.
2. O horário de visitas encontra-se afixado em lugar visível.

NORMA 13ª

Horário de Visitas

De segunda a sexta das 14h30 às 18h00. Sábados, domingos e feriados das 14h30 às 17h00.

NORMA 14ª

Cálculo do Rendimento

1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula: $RC = RA/12 - D$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente;

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado);

D= Despesas mensais fixas.

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

- a) De pensões - pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, sem prejuízo do disposto nos nº 11.3.4 ("Para efeitos da



comparticipação familiar nas respostas sociais de natureza residencial/internamento considera -se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 80 % do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente, salvo na situação de frequência de residência autónoma em que é considerado 50 % do montante da PSI recebida pelo utente.”) e 11.3.5 (“Para efeitos da comparticipação familiar nas respostas sociais não enquadradas no número anterior considera -se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50 % do montante da Prestação Social para a Inclusão recebida pelo utente.”) da portaria 218-D/2019 de 15 de Julho);

- 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).

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;



- b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA 15ª

Comparticipação Financeira

1. Participação Financeira de utentes abrangidos por Acordo de Cooperação

- a) O valor da participação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente.
- b) À despesa referida em b) do nº 3 da NORMA 14ª 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.
- c) Quanto à prova dos rendimentos do utente a mesma é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.
- d) 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.
- e) A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- f) À participação apurada nos termos do nº 1 desta NORMA, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.
- g) 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 nº de elementos chamados à responsabilidade de participação, não devendo a soma das participações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da participação complementar.



2. Comparticipação Financeira de utentes não abrangidos por Acordo de Cooperação

- a) Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou família.

NORMA 16ª

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 17ª

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, preferencialmente por transferência bancária ou na secretaria da Instituição sendo que, o primeiro pagamento é feito na altura da admissão. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
2. O pagamento da mensalidade referente ao mês de admissão ou saída do utente far-se-à em duodécimos consoante o dia de admissão ou saída do mesmo. 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.



Capítulo IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, (das 8h30 às 10h), reforço de manhã (11h), almoço (1º turno às 12h30, 2º turno das 13h30 às 14h), lanche (16h), jantar (19h30) e ceia.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. Por razões de segurança ou do foro médico, quer os utentes quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e consentimento da Diretora Técnica ou Enfermeira.

NORMA 19ª

Cuidados de Higiene

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

NORMA 20ª

Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Utente

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, preferencialmente pela família, para melhor identificação, após lhe ter sido atribuído o respetivo número.

NORMA 21ª

Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do plano de atividades.



CBESA

CENTRO DE BEM ESTAR
SOCIAL DE ALCANENA

2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da ERPI.
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.
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

NORMA 22ª

Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

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

NORMA 23ª

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

1. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade da ERPI.
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal, a família, proceder à alteração da residência dos utentes.
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por colaboradores do ERPI, no entanto a família pode ser chamada a colaborar nesta prestação de cuidados quando para tal há impedimento justificado por parte dos serviços.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).



NORMA 24ª

Administração de Fármacos

A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

NORMA 25ª

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, canadianas, bengalas e outros) a 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.

NORMA 26ª

Depósito e Guarda dos Bens do Utente

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

NORMA 27ª

Gestão de Bens Monetários

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



Capítulo V

RECURSOS

NORMA 28ª

Pessoal

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

NORMA 29ª

Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta 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 do mesmo.
2. A Diretora Técnica, nas suas ausências e impedimentos, será substituída por pessoa a designar pela Direção.

Capítulo VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 30ª

Direitos e Deveres dos Utentes

1. São direitos dos utentes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado, por escrito, 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.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa da 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 da ERPI e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço, sem o qual não haverá lugar a acerto de contas.

NORMA 31ª

Direitos e Deveres da Instituição / Colaboradores

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;



- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de 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.

2. 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.

NORMA 32ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. O acolhimento na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do utente;



2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis devem manifestar integral adesão;
3. Para o efeito os utentes, seus familiares e responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar o contrato de prestação de serviços;
4. A estipulação de cláusulas específicas para o alojamento é obrigatoriamente reduzida a escrito;
5. Sempre que o utente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado pelo familiar ou pelo seu representante;
6. Após celebração do contrato é entregue uma cópia do mesmo ao representante legal, ficando o original no processo individual do utente.

NORMA 33ª

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias, úteis, de antecedência.
2. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 34ª

Cessação da Prestação e Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 35ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado.



NORMA 36ª

Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

Capítulo VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 37ª

Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Qualquer alteração ao presente Regulamento Interno deve ser comunicada ao ISS,IP (Art. 14º da Portaria nº 67/2012).

NORMA 38ª

Integração de Omissões

Em caso de eventuais omissões, as mesmas serão supridas pelos estatutos e/ou pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.



NORMA 39ª

Entrda em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção em 15/10/2020 ata nº 794 revogando o que, até aqui, vigorava.

A Direção,

Presidente Edição em 15/10/2020

Vice-Presidente Muniz

Secretário Paulo

Tesoureiro Vilma Manuel Pereira Silva

Vogal João Augusto e Olga

Vogal Luís Filipe Lopes Fátima