



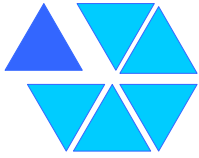
REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas



Índice

Capítulo I – Disposições Gerais	2
Norma I – Âmbito de Aplicação	2
Norma II – Legislação Aplicável	2
Norma III – Objetivos do Regulamento	2
Norma IV – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	3
Capítulo II – Processo de Admissão dos Utentes	4
Norma V – Condições de Admissão	4
Norma VI – Candidatura/Renovações	4
Norma VII – Critérios de Admissão	5
Norma VIII – Admissão	6
Norma IX – Acolhimento dos Utentes	6
Norma X – Processo Individual do Utente	6
Norma XI – Lista de Espera	7
Capítulo III – Instalações e Regras de Funcionamento	7
Norma XII – Instalações	7
Norma XIII – Horários e Regras de Funcionamento	8
Norma XIV – Ausências Pontuais	8
Norma XV – Visitas	8
Norma XVI – Pagamento da Mensalidade	9
Norma XVII – Cálculo do Rendimento <i>per capita</i>	9
Norma XVIII – Serviços e/ou Produtos Não Incluídos na Mensalidade	12
Norma XIX – Tabela de Comparticipações	12
Norma XX – Montante e Revisão da Comparticipação Familiar	14
Norma XXI - Refeições	14
Norma XXII – Cuidados de Higiene	15
Norma XXIII – Cuidados de Saúde	16
Norma XXIV – Tratamento de Roupas	17
Norma XXV – Passeios ou Deslocações	17
Norma XXVI – Outras Normas de Funcionamento	18
Norma XXVII – Quadro de Pessoal	19
Norma XXVIII – Direção Técnica	19
Norma XXIX – Voluntários	20
Capítulo IV – Direitos e Deveres	20
Norma XXX – Direitos dos Utentes	20
Norma XXXI – Deveres dos Utentes	20
Norma XXXII – Direitos dos Familiares/Representantes	21
Norma XXXII – Deveres dos Familiares/Representantes	21
Norma XXXIV – Direitos da Instituição	21
Norma XXXV – Deveres da Instituição	22
Norma XXXVI – Contrato	22
Norma XXXVII – Cessação da Prestação de Serviços por Iniciativa do Utente/Familiar/ Representante	22
Norma XXXVIII – Cessação da Prestação de Serviços	22
Norma XXXIX – Livro de Reclamações	23
Capítulo V – Disposições Finais	23
Norma XL – Alterações ao Regulamento	23
Norma XLI – Integração de Lacunas	23
Norma XLIII – Disposições Complementares	23
Norma XLIV – Entrada em Vigor	24



CAPÍTULO I Disposições Gerais

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A **Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas**, designado por ERPI, com acordo de cooperação para a resposta social de **Lar de Idosos** celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em **31/06/2004**, pertencente à **Associação Pró Cidadão Deficiente Integrado**, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

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

- a) Portaria n.º 67/2012 de 21 de março;
- b) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho;
- c) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março;
- d) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação: Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho;
- e) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente regulamento tem por objetivo estabelecer as normas de funcionamento da ERPI, visando:

1. Garantir o alojamento com todos os serviços afins;
2. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
3. Prevenir situações de dependência e promover autonomia;
4. Assegurar a satisfação das necessidades básicas e atividades de vida diária;



5. Fomentar as relações interpessoais entre os utentes e destes com outros grupos etários a fim de evitar o isolamento.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Alojamento;
 - 1.2. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - 1.3. Cuidados de higiene pessoal e conforto;
 - 1.4. Lavagem e tratamento de roupa;
 - 1.5. Higiene dos espaços;
 - 1.6. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - 1.7. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - 1.8. Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - 1.9. Cuidados médicos, psicologia, serviço social, nutrição e fisioterapia de acordo com avaliação técnica;
 - 1.10. Administração de fármacos, quando prescritos;
 - 1.11. Acompanhamento a consultas ao Serviço Nacional de Saúde dentro do concelho de Sever do Vouga.
2. A ERPI permite:
 - 2.1. a convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
 - 2.2. a participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente.
3. A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços, visando a melhoria da qualidade de vida do residente.



4. A ERPI permite a assistência religiosa, sempre que o utente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.

5. A participação das atividades fica condicionada à situação do utente e a adequação da atividade às suas capacidades.

6. A equipa técnica realiza um plano de desenvolvimento individual do cliente e faz regularmente uma análise à evolução do cliente.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA V Condições de Admissão

São condições de admissão nesta resposta social:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos e incapacidade superior a 85%, comprovada através de atestado médico;
2. Poderão ainda ser admitidos candidatos com idade inferior a 65 anos, cuja situação sócio económica e de saúde o justifique;
3. Manifeste vontade em ser admitido, por si, por familiares ou representante legal.

NORMA VI Candidatura/Renovações

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade e ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal.
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente e ou do representante legal.
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente.
 - 1.4. Cartão do Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que pertença.
 - 1.5. Atestado médico comprovativo das condições de saúde.
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar.



2. Também deverá assinar a Declaração de Consentimento Prévio do Titular dos Dados Pessoais, cumprindo assim o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

3. O período de candidatura decorre durante todo ano. O horário de atendimento para candidatura é das 9h às 18 horas na Secretaria da Instituição. A ficha de inscrição e os documentos provatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos provatórios, devendo, todavia, desde logo, ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

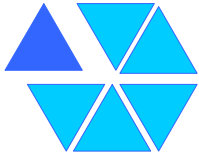
NORMA VII

Critérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos utentes:
 - 1.1. Encontrar-se em situação social e economicamente mais desfavorecida;
 - 1.2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
 - 1.3. Insuficiência de condições habitacionais que impossibilitem a permanência no domicílio, mesmo com apoio domiciliário;
 - 1.4. Residência no concelho de Sever do Vouga.
2. A prioridade de cada admissão será definida de acordo com a ponderação atribuída a cada um dos critérios de admissão:

Critério	Ponderação
Encontrar-se em situação social e economicamente mais desfavorecida.	35
Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários.	30
Insuficiência de condições habitacionais que impossibilitem a permanência no domicílio, mesmo com apoio domiciliário.	10
Residência no concelho de Sever do Vouga.	25

3. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação dos critérios de ponderação, apenas em caso de empate será considerada a antiguidade da data de inscrição.



NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta valência, a quem compete elaborar proposta de admissão, e, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no período de oito dias.

NORMA IX

Acolhimento dos Utentes

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelos seguintes critérios:
 - 1.1. Após aprovação pela Direção, o utente será admitido na Instituição;
 - 1.2. Os utentes são admitidos em dias úteis entre as 9:30h e as 16:00 horas;
 - 1.3. No ato de admissão o utente deverá ser acompanhado pela família e ou pelo representante;
 - 1.4. Proceder-se, no ato de admissão, à receção de roupa, medicação do utente e dos seus objetos pessoais, que serão alvo de inventário;
 - 1.5. Evidenciar a importância da participação das pessoas próximas do utente nas atividades desenvolvidas.

NORMA X

Processo Individual do Utente

1. No Processo Individual do Utente, consta:
 - 1.1. Identificação do residente;
 - 1.2. Data de admissão;
 - 1.3. Identificação do médico assistente;
 - 1.4. Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
 - 1.5. Identificação da situação social;
 - 1.6. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - 1.7. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - 1.8. Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas revisões; monitorizações e avaliações;



- 1.9. Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- 1.10. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

2. O Processo Individual deve estar atualizado e é de acesso restrito, sendo arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa Técnica e Serviços Administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.

NORMA XI

Lista de Espera

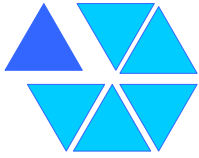
1. Quando o candidato reúne as condições de admissibilidade, mas não existe vaga, caso este assim o deseje, é integrado na Lista de Candidatos.
2. Quando ocorre a existência de vaga é contactado o candidato com maior pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade.
3. Sempre que é admitido um novo utente, a lista de espera é atualizada.
4. As candidaturas serão válidas até que os candidatos a utentes ou os familiares/representantes legais manifestem a vontade da sua anulação.

CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. A ERPI da A.P.C.D.I. funciona no edifício, sito em Rua Nossa Senhora do Rosário, n.º 544, Nogueira, 3740-123 Pessegueiro do Vouga e as suas instalações são compostas por: quartos, WCs, sala de convívio, sala de atividades, gabinetes.
2. Para além das salas destinadas à resposta social, a ERPI usufrui de todos os espaços comuns às restantes respostas sociais, que são: cozinha, refeitório, serviços administrativos, piscina, sala de *Shoetzellen*, espaços exteriores.



NORMA XIII

Horários e Regras de Funcionamento

1. A ERPI da A.P.C.D.I. funciona todos os dias do ano, 24 horas por dia.
2. A passagem de serviço de turno é feita, por escrito, em livro próprio – Livro de ocorrências.
3. O serviço de enfermagem comunica por escrito em livro próprio – Livro de ocorrências.

NORMA XIV

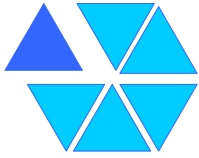
Ausências Pontuais

1. Todas as ausências devem ser comunicadas com antecedência pelos clientes ou seus representantes.
2. As saídas da Instituição deverão ocorrer entre as 9h30 e as 18h, de forma a não perturbarem a hora das refeições, logo estas deverão ocorrer até 30m antes das mesmas.
3. A entrada do cliente não deverá coincidir com o horário das refeições ou lanches.
4. Em caso justificado, e excepcionalmente, mediante autorização, poderá o regresso à ERPI ser após a hora da refeição.
5. Durante o período de ausência, autorizada pelos utentes/familiares/representante, estes assumirão toda a responsabilidade por tudo quanto possa acontecer no exterior, não sendo imputável à instituição qualquer responsabilidade.
6. A Instituição não se responsabiliza pelo cliente quando este se ausentar em viatura própria.

NORMA XV

Visitas

1. Todas as visitas devem ser previamente marcadas, com a antecedência mínima de um dia.



2. Os familiares/representantes deverão cumprir o horário das visitas previamente estipulado, de forma a não perturbar o normal funcionamento da ERPI.
3. O horário das visitas está assinalado na porta de entrada do edifício. Haverá exceções relativamente ao horário, sempre que devidamente justificado.
4. Nas horas de refeição não é permitida a entrada de visitantes.
5. As visitas permanecerão no local indicado para o efeito.
6. Apenas é permitido aos visitantes o acesso aos quartos nas situações em que os utentes se encontram acamados ou doentes, ou quando devidamente autorizados.
7. Nas visitas aos idosos devem ser salvaguardadas as regras de funcionamento da ERPI e o bem-estar dos outros utentes, respeitando a privacidade de cada um.

NORMA XVI

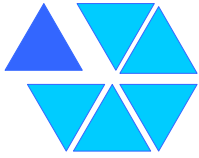
Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado na primeira quinzena do mês, nos serviços administrativos da Instituição, em numerário, em cheque ou por transferência bancária.
2. As admissões até ao dia 15 do mês, inclusive, determinam o pagamento de 100% da mensalidade, as que ocorrerem a partir do dia 16 determinam o pagamento de 50% da mensalidade.
3. Em caso de falecimento do cliente, durante a 1ª quinzena do mês em vigor, haverá lugar à devolução de 50% do valor da mensalidade, se o falecimento ocorrer na 2ª quinzena não haverá lugar a qualquer devolução.

NORMA XVII

Cálculo do Rendimento *per capita*

1. De acordo com a Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:



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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

2.1. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

2.2. Para a resposta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

2.3 — Considera -se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum



dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

3. Para efeitos de determinação do montante **de rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do 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 e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

4.1. Para além das despesas referidas no ponto 4, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.



4.2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XVII podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

NORMA XVIII

Serviços e/ou Produtos Não Incluídos na Mensalidade

1. Na mensalidade da resposta social não estão incluídos os encargos com:
 - 1.1. transportes efetuados por ambulâncias;
 - 1.2. transporte a consultas médicas, consultas de especialidade, idas a casa dos utentes ou outros não previstos;
 - 1.3. hospitalização, taxas moderadoras, cirurgias, medicamentos e material de incontinência;
 - 1.4. cabeleireiro e esteticista;
 - 1.5. arranjo ou reparação de roupa de uso pessoal;
 - 1.6. bens alimentares/suplementos alimentares (bebíveis ou comestíveis) específicos para o utente, diferentes dos fornecidos pela Instituição;
 - 1.7. artigos/produtos de higiene pessoal específicos (diferentes dos fornecidos pela Instituição);
 - 1.8. almoço familiares na ERPI em local reservado;
 - 1.9. diligenciar em casos de falecimento (as despesas inerentes às cerimónias são da responsabilidade do significativo de referência).

NORMA XIX

Tabela de Comparticipações

1. Considerando o rendimento per capita mensal do agregado familiar, a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social ERPI, é variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência do utente. Na resposta, a percentagem a aplicar é:

Tipologia	Percentagem do rendimento <i>per capita</i>
ERPI	85%



Associação Pró Cidadão Deficiente Integrado

IPSS – 1998 – UTILIDADE PÚBLICA

CONTRIBUINTE N.º 501665269

2. Quando, no momento de admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau e já tinha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior.

3. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.

13

4. À comparticipação familiar apurada nos termos do n.º 1, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.

5. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve-se:

5.1. atender à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.

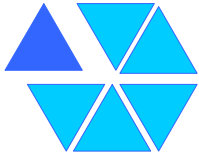
6. Para efeitos da comparticipação familiar nas respostas sociais de natureza residencial/internamento considera -se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 80 % do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente, salvo na situação de frequência de residência autónoma em que é considerado 50 % do montante da PSI recebida pelo utente.

7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

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



NORMA XX

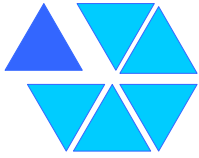
Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.
2. A prova de rendimentos declarados é feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.
3. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
 - 3.1. O disposto no número anterior não se aplica à resposta ERPI tendo em conta que para a mesma não se encontra estabelecido um montante máximo de comparticipação familiar.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
5. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação mensal quando o período de ausência, por motivo de internamento hospitalar, exceda os 15 dias consecutivos.
6. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, pode haver lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.
6. As comparticipações familiares poderão ser objeto de revisão anual a efetuar no início do ano civil.

NORMA XXI

Refeições

1. A Instituição fornece a alimentação adequada e saudável.
2. Sempre que haja prescrição médica ou necessidade de dietas, a Instituição responsabiliza-se pelo seu cumprimento.



3. As ementas são afixadas semanalmente em local visível de modo a permitir a consulta pelos demais interessados.
4. Na elaboração das ementas, a nutricionista atenderá, sempre que possível, a hábitos alimentares, gostos pessoais e épocas do ano, por forma a fomentar uma alimentação vaiada, bem confeccionada, adequada ao estado de saúde dos utentes.
5. As refeições serão sempre servidas na sala de refeições, exceto no caso de utentes acamados é que a refeição será servida no quarto.
6. Sempre que algum familiar ou visita traga algum bem alimentar, deverá entregá-lo na cozinha, e será servido na refeição seguinte, respeitando-se sempre as horas das refeições.
7. O horário das refeições encontra-se estipulado da seguinte forma:

Semana, Fins de Semana e Feriados	
Pequeno-almoço	8h00
Almoço	12h00
Lanche	16h00
Jantar	19h00
Ceia	22h30

NORMA XXII

Cuidados de Higiene

1. O utente deve apresentar, sempre, um aspeto cuidado para que se sinta bem em grupo.
2. As colaboradoras da ERPI asseguram aos utentes os cuidados necessários de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e manutenção das suas capacidades.



3. A Instituição determinará a necessidade de utilização fraldas ou outras ajudas consideradas necessárias e a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do cliente e à manutenção de cuidados de higiene.

NORMA XXIII

Cuidados de Saúde

1. A vigilância médica dos utentes é da responsabilidade da Instituição, que transmite aos familiares a evolução do estado de saúde do utente.
2. O médico poderá sempre que necessário requisitar exames auxiliares de diagnóstico e sugerir o posterior encaminhamento para médicos especialistas. Instituirá os tratamentos adequados às diferentes patologias.
3. O transporte e acompanhamento das consultas ao médico de família, no concelho de Sever do Vouga, caso o responsável pelo cliente pretenda, poderá ser feito pela Instituição, sem qualquer custo adicional.
4. Em caso de doença súbita ou acidente, deverá o utente ser assistido na Instituição e/ou recorrer-se ao Centro de Saúde ou Hospital mais próximo, avisando-se de imediato os familiares.
5. Caso haja impossibilidade de acompanhamento por parte da família ou pessoa responsável ao Hospital e ou consultas de especialidade (transporte e acompanhamento), estas despesas ficarão a cargo da família ou pessoa responsável. Deste modo, deverão atempadamente informar a instituição das datas das consultas a fim de, em tempo útil, informar a Instituição se necessitarem de acompanhamento e ou de relatório técnico.
6. Ficando a medicação ou outros bens ligados à saúde, a cargo da família ou pessoa responsável, esta terá de ter em conta a entrega destes em tempo útil. Na sua falta proceder-se-à requisição dos mesmos por parte da Instituição, apresentando-se a conta à pessoa responsável pelo internamento.
7. Os utentes não terão à sua guarda medicamentos.



8. Não é permitida às visitas, familiares ou responsável pelo cliente facultar diretamente quaisquer tipo de medicamentos.

NORMA XXIV

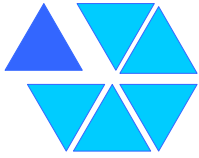
Tratamento de roupas

1. A limpeza e tratamento de roupas é efetuado na lavandaria da instituição.
2. Todas as roupas dos utentes são marcadas com número pela Instituição.
3. Sempre que a família ou utentes acrescentarem novas peças, estas deverão constar do inventário pessoal do cliente e ser entregues diretamente às funcionárias.
4. Dada a complexidade da instituição e o desgaste de muitas peças de uso pessoal, não pode a APCDI ser responsabilizada pela sua alteração ou extravios excecionais.
5. Cabe à Instituição o direito de, sempre que necessário, solicitar a aquisição de novas peças de vestuário.

NORMA XXV

Passeios ou Deslocações

1. A programação de passeios e deslocações em grupo é da responsabilidade da Instituição.
2. A Instituição considerará autorizado pelos familiares, todos os passeios em que os clientes queiram e possam participar. Caso a pessoa responsável pelo cliente deseje que este não participe nos passeios deverá justificar, por escrito, os motivos à direção.
3. Os passeios serão pagos mediante o valor estipulado pela Instituição.
4. Durante as deslocações os utentes serão acompanhados pelos colaboradores e voluntários da Instituição.



NORMA XXVI

Outras normas de funcionamento

1. A APCDI não se responsabiliza pelo extravio de bens pessoais e objetos de valor (dinheiro, ouro, relógios, telemóvel...), salvo se os depositarem no cofre da instituição, que ficará fiel depositário dos mesmos, contra a entrega de documento respetivo.
2. Não é permitido no interior da Instituição a manutenção de hábitos tabágicos e de consumo de álcool pelos utentes internados na ERPI.
3. Se os familiares responsáveis pelo utente se ausentarem da sua residência habitual, deverão deixar contacto ou indicar outras pessoas em caso de necessidade. Aquando da admissão do utente, o responsável deverá facultar à instituição um contacto móvel.
4. O uso de telemóvel é permitido com exceção do período de descanso noturno instituído, bem como no período das refeições.
5. No sentido de fornecer uma alimentação equilibrada, os familiares que queiram trazer alimentos para oferecer aos utentes devem, obrigatoriamente, entregá-los aos colaboradores, que colocarão a respetiva identificação do utente para depois serem distribuídos nos momentos considerados adequados.
6. No caso de falecimento de um cliente, a instituição contactará o responsável, sendo todos os procedimentos necessários da responsabilidade dos familiares. Em caso de o óbito ocorrer entre as 00:00h e as 7:00h, o responsável apenas será contactado às 7:00h, salvo pedido por escrito dos mesmos para serem contactados a qualquer hora, independentemente da hora do óbito.
7. Em caso de falecimento ou desistência do utente, os familiares têm um mês para recolher as roupas e objetos pessoais pertencentes ao cliente. Findo esse período a APCDI considerará que não estão interessados nos pertences deixados na Instituição.
8. Para qualquer esclarecimento de dúvidas, sobre o serviço deverão contactar os serviços administrativos. Para assuntos relacionados com o utente deverão contactar o responsável pela valência, o psicólogo ou o técnico de serviço social.



9. Internamente, a APCDI dispõe de fichas de reclamação que poderão ser preenchidas em situações de descontentamento por parte do utente/família/representante.

NORMA XXVII

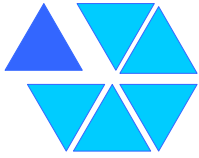
Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar, voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXVIII

Direção Técnica

1. A Direção Técnica da ERPI é assegurada por um técnico com formação superior no domínio das ciências sociais e humanas, com perfil psicológico adequado, capacidade de liderança, interesse e motivação pela problemática da terceira idade/pessoa idosa. O seu nome, formação e conteúdo funcional encontra-se afixado em lugar visível.
2. O Diretor Técnico é substituído nas suas ausências e impedimentos, por uma pessoa da sua confiança.
3. São funções do Diretor Técnico:
- 3.1 Dirigir a ERPI, assumindo a responsabilidade pela programação, coordenação e avaliação das atividades;
 - 3.2 Garantir o estudo da situação do utente e a elaboração, avaliação e execução do respetivo plano de cuidados;
 - 3.3 Coordenar e supervisionar os recursos humanos afetos ao serviço;
 - 3.4 Sensibilizar os colaboradores para a problemática da terceira idade/pessoa idosa;
 - 3.5 Promover o acesso a ações de formação com os colaboradores, tendo em conta o respetivo conteúdo funcional;
 - 3.6 Promover reuniões com os colaboradores, utentes, familiares/representantes legais, equipa técnica, sempre que se justifique.



NORMA XXIX

Voluntários

1. A Instituição tem ao seu dispor voluntários que realizam variadas tarefas, de acordo com as suas capacidades, aptidões e interesses.
2. É estabelecido com a APCDI e o voluntário um programa de voluntariado que regula as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vão realizar, bem como o horário.

CAPÍTULO IV **Direitos e Deveres**

NORMA XXX

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

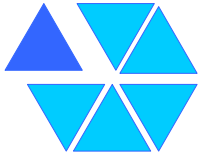
1. Os utentes têm o direito de frequentar a ERPI por vontade própria e/ou dos seus familiares/representantes.
2. Os utentes têm direito à prestação de serviços com qualidade e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico mental e psicológico.
3. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, idade, sexo, orientação sexual, condição social, deficiências ou incapacidades.
4. Participar nas atividades promovidas pela Instituição.
5. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar.

NORMA XXXI

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

1. Os utentes e os seus familiares/representantes devem seguir as normas de funcionamento da ERPI.
2. Devem respeitar e cumprir o Regulamento Interno.
3. Devem respeitar todos os colaboradores da Instituição.
4. Devem manter em bom estado físico e de higiene os materiais e locais utilizados.
5. Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido.



NORMA XXXII

Direitos dos Familiares/Representante

São direitos dos familiares/representante:

1. Conhecer o presente Regulamento.
2. Ter assegurada a confidencialidade das informações fornecidas sobre o utente.
3. Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem a resposta social ou sobre quaisquer dúvidas.
4. Sugerir e reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.
5. Ser tratado com respeito e dignidade por todos os que prestam serviço na Instituição.
6. Ser informado sobre a evolução e/ou desenvolvimento do utente.

NORMA XXXIII

Deveres dos Familiares/Representante

São deveres dos familiares/representante:

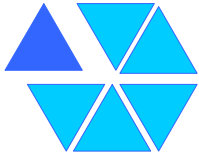
1. Fornecer todas as informações necessárias aos técnicos, nomeadamente de saúde, alergias, comportamentais, alimentares.
2. Participar nas reuniões para que seja convocado.
3. Avisar, atempadamente, as faltas do utente.
4. Tratar com respeito e dignidade todas as pessoas com quem entre em contacto.
5. Cumprir todas as normas do Regulamento Interno.

NORMA XXXIV

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão do utente.
2. Fazer respeitar o bom funcionamento da Resposta social.
3. À instituição é reservado o direito de suspender ou cessar o acordo com o utente/família/representante, sempre que estes ponham em causa ou violem as regras constantes no presente regulamento.



NORMA XXXV

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados, proporcionando bem-estar ao utente;
2. Proporcionar um acompanhamento adequado ao utente;
3. Cumprir o Regulamento e assegurar o normal funcionamento da valência.

NORMA XXXVI

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou familiar/representante legal e a Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços. Na data da sua celebração, será entregue um exemplar do Regulamento Interno desta resposta social ao 2º e/ou 3º outorgantes, obrigando-se os outorgantes ao seu cumprimento.

NORMA XXXVII

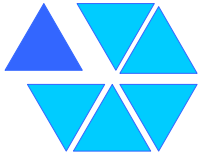
Cessação da Prestação de Serviç os por Iniciativa do Utente/Familiar/Representante

1. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer por:
 - 1.1. Iniciativa do utente/familiar/representante legal:
 - 1.1.1. Mudança de residência;
 - 1.1.2. Facto não imputável à Instituição, designadamente inadaptação do utente e/ou desistência (deve comunicar à Instituição com trinta dias de antecedência).
 - 1.1.3. Morte do utente.
2. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos Outorgantes, por escrito, com a antecedência mínima de trinta dias.

NORMA XXXVIII

Cessação da Prestação de Serviç os

1. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer por:
 - 1.1. Incumprimento do utente, nos seguintes casos:
 - 1.1.1. Não pagamento por mais de 60 (sessenta) dias da comparticipação familiar;
 - 1.1.2. Não cumprimento dos deveres previstos neste Regulamento;



2. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos Outorgantes, por escrito, com a antecedência mínima de trinta dias.

NORMA XXXIX

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui:

1.1. livro de reclamações físico, que poderá ser solicitado na Secretaria sempre que desejado;

1.2. poderá ainda ser utilizado o livro de reclamações digital através da plataforma www.livroreclamacoes.pt.

CAPITULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XL

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente Regulamento deverão ser contratualizadas com o utente/família/representante legal e comunicadas aos serviços do Centro Social de Segurança Social de Aveiro, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA XLI

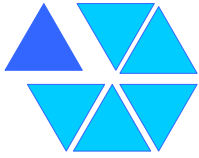
Integração de Lacunas

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

NORMA XLII

Disposições complementares

Todos os utentes que frequentam a ERPI estão abrangidos pelo seguro de acidentes pessoais.



Associação Pró Cidadão Deficiente Integrado

IPSS – 1998 – UTILIDADE PÚBLICA

CONTRIBUINTE N.º 501665269

NORMA XLIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 11 de abril de 2023.