

"OS MELROS"

Associação Cultural, Social, Recreativa e Desportiva de Germil

Handwritten signature in blue ink.



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

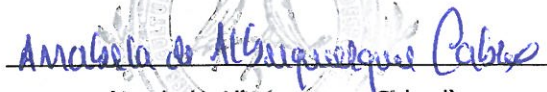
O Regulamento Interno da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é composto por 42 Normas e 1 anexo. Regulamento, aprovado em reunião da Direção de 15 de junho de 2025. Nesta data é igualmente aprovada a Publicação do Regulamento.

O Presidente da Direção:



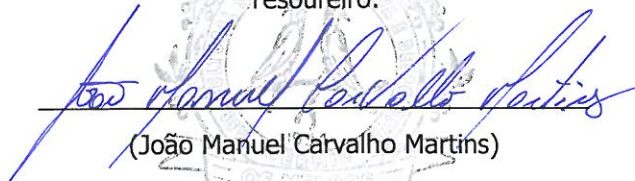
(José Manuel Costa Lopes)

Secretária da Direção:



(Anabela Albuquerque Cabral)

Tesoureiro:



(João Manuel Carvalho Martins)



ÍNDICE

CAPÍTULO I- DISPOSIÇÕES GERAIS.....	5
NORMA 1ª- ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	5
NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	5
NORMA 3ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS	6
NORMA 4ª - CUIDADOS E SERVIÇOS	7
NORMA 5ª - INSTALAÇÕES	7
CAPÍTULO II- PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....	8
NORMA 6ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	8
NORMA 7ª - INSCRIÇÃO	8
NORMA 8ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO.....	8
NORMA 9ª - ADMISSÃO	9
NORMA 10ª - ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES.....	9
NORMA 11ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE.....	10
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	10
NORMA 12ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	10
NORMA 13ª - HORÁRIO DE VISITAS	10
NORMA 14ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO	11
NORMA 15ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	12
NORMA 16ª - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	12
NORMA 17ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES	12
CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	13
NORMA 18ª - ALIMENTAÇÃO	13
NORMA 19ª - CUIDADOS DE HIGIENE	13
NORMA 20ª - TRATAMENTO DA ROUPA DE USO PESSOAL DO UTENTE.....	13
NORMA 21ª - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS	13
NORMA 22ª - APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA	14
NORMA 23ª - CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE	14
NORMA 24ª - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS.....	14
NORMA 25ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA.....	15
NORMA 26ª - OUTROS SERVIÇOS.....	15
NORMA 27ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE.....	15
NORMA 28ª - GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS	15
CAPÍTULO V – RECURSOS.....	16



NORMA 29ª - PESSOAL	16
NORMA 30ª - DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA	16
CAPÍTULO IV- DIREITOS E DEVERES.....	16
NORMA 31ª - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES.....	16
NORMA 32ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	17
NORMA 33ª - DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES.....	18
NORMA 34ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	18
NORMA 35ª - INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE	18
NORMA 36ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR	19
NORMA 37ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES	19
NORMA 38ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	19
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	19
NORMA 39ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	19
NORMA 40ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	20
NORMA 41ª - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	20
NORMA 42ª - ENTRADA EM VIGOR.....	20
ANEXO I CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	22



Rap
[Handwritten signature]

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

CAPÍTULO I- DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª- ÂMBITO DE APLICAÇÃO

“Os Melros” – Associação Cultural, Social, Recreativa e Desportiva de Germil, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção da Segurança Social com o número de inscrição 84/2000, folhas 79 e 79 verso, do livro 8 das Associações de Solidariedade Social com sede em Germil, concelho de Penalva do Castelo, N.º de pessoa coletiva 503 158 933, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 30/09/2009, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, adiante designada por ERPI. 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 n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196 – A/2015, de 1 de julho na sua redação atual (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, I.P. (ISS, I.P.) e as IPSS;
- c) Decreto-Lei nº 126-A/2021 de 31 de dezembro (terceira alteração ao Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março) - define o regime de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social;
- 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) Portaria nº 349/2023 de 13 de novembro – Procede à primeira alteração à Portaria nº 67/2012, de 21 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas;
- f) Declaração de Retificação nº1/2024 de 12 de janeiro de 2024- Retifica a Portaria nº 349/2023, de 13 de novembro, que procede à primeira alteração à Portaria nº 67/2012, de 21 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas;
- g) Protocolo de Cooperação em vigor;
- h) 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, 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 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;
- 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.

Handwritten signature in blue ink, possibly reading 'Rabos'.

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) Acompanhamento e transporte a consultas e exames complementares de diagnóstico, dentro da área geográfica do Distrito de Viseu.
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;
 - c) A assistência religiosa, sempre que o utente o solicite ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.
3. A ERPI assegura ainda outros serviços, a pagar separadamente, nomeadamente:
 - a) Fisioterapia;
 - b) Aquisição de Medicamentos;
 - c) Cuidados de imagem;
 - d) Transporte;
 - e) Aquisição de Fraldas;
 - f) Aquisição de Ajudas Técnicas.

NORMA 5ª - INSTALAÇÕES

1. A ERPI está sediada em Rua do Bairro Novo – 3550-093 Germil PCT e as suas instalações são compostas por:
 - a) 27 quartos, dos quais 18 são duplos, 8 individuais e 1 triplo;
 - b) Instalações sanitárias;
 - c) 5 salas de estar/atividades;
 - d) 3 Salas de banho assistido;
 - e) Outros espaços.
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

São condições de admissão na ERPI:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 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 e de avaliação inicial de requisitos 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 do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que a utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Sentença/Pedido de instrução de Processo de Maior acompanhado, quando aplicável
- h) 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 e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Instituição sediada na Rua do Bairro Novo, 3550-093 Germil PCT.

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.

NORMA 8ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- d) Utente de outra resposta social da Instituição;
- e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à Freguesia ou à Instituição;



Handwritten signature in blue ink.

- f) Ser sócio de "Os Melros" - Associação Cultural, Social, Recreativa e Desportiva de Germil.

NORMA 9ª - ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica desta estrutura 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.
2. É competente para decidir o processo de admissão o Presidente da Direção da Associação "Os Melros" - Associação Cultural, Social, Recreativa e Desportiva de Germil.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 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 do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo 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 contacto presencial ou por carta.

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, as tabelas de comparticipação financeira; o guião de acolhimento do utente.
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 1 mês.
3. Durante este período é implementado um Plano de Acolhimento, previamente definido, monitorizado e avaliado, que passa pela verificação de:
 - a) Adaptação do utente ao meio envolvente;
 - b) Relacionamento interpessoal;
 - c) Integração do utente nas rotinas diárias da Instituição.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Plano 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 11ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação do utente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Documento legal caso decorra Processo de Maior Acompanhado, ou já tenha transitado em julgado / Procuração notarial;
 - d) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - e) Identificação e contacto do médico assistente;
 - f) Identificação da situação social;
 - g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h) Plano de Acolhimento;
 - i) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - j) Plano Individual de Cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela sua elaboração, avaliação e revisão;
 - k) Registos mensais dos cuidados diários, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - l) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - m) Exemplar do contrato de prestação de serviços, com anexo dos cálculos de comparticipação financeira.
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção 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 será afixado em lugar visível.

NORMA 13ª - HORÁRIO DE VISITAS

1. O Horário de visitas funciona em dois períodos, mediante marcação prévia, especificamente:
 - a. Manhã: das 10h às 11h30m;
 - b. Tarde: das 14h às 18h.

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 *per capita* mensal

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, rendas temporárias ou vitalícias, prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e 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).

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 - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação 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, classificado pela aplicação da Escala Modificada de Barthel.
2. À despesa referida em b) do n.º 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.
3. Quanto à prova dos rendimentos do 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 utente.
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor, o utente ou seu representante legal serão informados com 30 dias de antecedência.
7. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 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.
8. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do 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 comparticipação complementar.

NORMA 16ª - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, para férias, 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* ou alteração significativa no grau de dependência do utente.

NORMA 17ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição ou através de transferência bancária.



2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
3. No caso de atrasos reiterados, ou perante ausências de pagamento superiores a 30 dias, sem justificação prévia plausível, a Instituição poderá vir a suspender ou cessar a prestação de serviços/cuidados ao utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª - ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço de manhã, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. O Horário de referência das refeições é:
 - a) Pequeno-Almoço: 8h-10h;
 - b) Reforço da Manhã: 10h:30m;
 - c) Almoço: 12h-13h;
 - d) Lanche: 15h:30m;
 - e) Jantar: 19h-20h;
 - f) Ceia: 22h.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 19ª - 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 20ª - TRATAMENTO DA ROUPA DE 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 antes do ato de admissão do utente e sempre que este adquira novas roupas durante a sua permanência, para melhor identificação.

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.

2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica.
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

1. No sentido de promover a autonomia os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual 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 de residência da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes.
3. A ERPI dispõe de médico, sendo os seus serviços facultados aos utentes desta resposta social de acordo com as necessidades do utente e a disponibilidade do serviço.
4. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico preferencialmente por familiares. Na ausência dos familiares, a ERPI apenas assegura o acompanhamento dos utentes a consultas e exames auxiliares de diagnóstico no Distrito de Viseu.
5. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital da área de residência).

NORMA 24ª - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

1. A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.
2. A ERPI pode providenciar a aquisição de fármacos com prescrição médica, embora o custo dos mesmos não esteja incluído no valor da comparticipação, pelo que serão pagos diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos mesmos.



NORMA 25ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, pelo que serão pagos diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos mesmos.

NORMA 26ª - OUTROS SERVIÇOS

1. A ERPI pode providenciar Transporte para aquisição de bens pessoais, estando este serviço dependente da organização dos serviços e sujeito a limite razoável.
2. A ERPI pode providenciar o acesso a outros serviços, nomeadamente:
 - a) Marcação de consultas médicas e outros cuidados de saúde particulares;
 - b) Transporte em ambulância;
 - c) Fisioterapia;
 - d) Cabeleireiro.
3. O custo destes serviços não está incluído no valor da comparticipação, pelo que serão pagos diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos mesmos.

NORMA 27ª - 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 28ª - 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 pelo Técnico responsável, em documento próprio.
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos utentes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
 - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues.
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.



CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 29ª - PESSOAL

1. O quadro de pessoal afeto à 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 30ª - DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A Direção/Coordenação 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 geral do mesmo.
2. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um representante capacitado para o efeito a nomear pela Direção.

CAPÍTULO IV- DIREITOS E DEVERES

NORMA 31ª - 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 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 (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);



Barb
Assinatura

- 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 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 32ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

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

NORMA 33ª - DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES E PESSOAS DE REFERÊNCIA

1. São direitos dos familiares e pessoas de referência:

- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
- d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

2. São deveres dos familiares e pessoas de referência:

- a) Cumprir o Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
- d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

NORMA 34ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA 35ª - INTERRUÇÃO 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 15 dias de antecedência.
- 2. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos, para férias.
- 3. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.

Handwritten signature in blue ink.

NORMA 36ª - 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, por institucionalização ou por morte do utente.
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.
3. Por morte: até ao 8º dia do mês, o pagamento devido é calculado com base diária; entre o 9º e o 15º dia do mês, o pagamento devido é o cálculo de metade da prestação mensal definida; após o 16º dia do mês, o pagamento devido refere-se à totalidade do valor mensal definido.

NORMA 37ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, o qual poderá ser solicitado nos Serviços Administrativos, ou preenchido on-line.

NORMA 38ª - 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.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto à ERPI.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 39ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) até 30 dias antes da sua entrada em vigor, de acordo com o n.º 2, alínea b) do artigo 30.º do Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.



NORMA 40ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 41ª - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. A saída ou ausência do utente da ERPI está sujeita a registo, em impresso próprio, e a autorização por familiar ou pessoa responsável no caso de incapacidade do utente.

NORMA 42ª - ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 15 de Junho 2025.



Handwritten signature in blue ink.

✂ (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

....., familiar do utente da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS declaram que tomaram conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas, bem como declaram que receberam um exemplar do Regulamento Interno.

Germil, de de 20....

(Assinatura dos familiares da utente)



ANEXO I CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

Entre: -----

“Os Melros” – Associação Cultural, Social, Recreativa e Desportiva de Germil, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção da Segurança Social com o número de inscrição 84/2000, folhas 79 e 79 verso, do livro 8 das Associações de Solidariedade Social com sede em Germil, concelho de Penalva do Castelo N.º de pessoa coletiva 503 158 933, neste ato representada pelo presidente da Direção, José Manuel Costa Lopes, adiante designado por **Primeiro Outorgante**;-----

E, portador do Cartão do Cidadão nº, com NIF, com NISS e residente em, na qualidade de cliente e adiante designado por **Segundo Outorgante**;-----

E....., portador do Cartão do Cidadão nº, com NIF, com NISS e residente em, na qualidade de familiar (acompanhante legal) do cliente e adiante designado por **Terceiro Outorgante**;-----

Celebram entre si um contrato de prestação de serviços, nos termos e nas cláusulas seguintes:

Cláusula I

Fim e objeto do contrato

1. O **Primeiro Outorgante** compromete-se a prestar cuidados e serviços ao **Segundo Outorgante** nas instalações da Instituição, no âmbito da resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI), conforme o previsto nas NORMAS 4 e 18 a 28 do Regulamento Interno de Funcionamento desta resposta social. -----

Cláusula II

Direitos e deveres

1. Constituem direitos e deveres do **Primeiro**, do **Segundo** e do **Terceiro Outorgante** os descritos no Regulamento Interno da resposta social ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS(ERPI). -----

2. O **Primeiro Outorgante** articulará com o **Terceiro Outorgante** no sentido da constante melhoria do serviço que é prestado ao **Segundo Outorgante**. -----



3. O **Terceiro Outorgante** tem o dever de acompanhar o **Segundo Outorgante** nos cuidados de saúde sempre que este solicitado pelo médico assistente e pelo **Primeiro Outorgante**. -----

Cláusula III

Comparticipação financeira

1. Pela retribuição dos serviços prestados, o **Segundo Outorgante** obriga-se a pagar ao **Primeiro Outorgante** a quantia mensal de€ (..... euros), calculada de acordo com as normas vigentes reguladoras das participações dos utentes/famílias pela utilização de serviços e equipamentos sociais. -----

2. O **Segundo Outorgante** obriga-se a pagar ao **Primeiro Outorgante** a quantia referente a despesas extraordinárias que incluem, nomeadamente, medicamentos, fraldas, cabeleireiro, transporte em ambulância, entre outros. -----

3. O **Terceiro outorgante** é solidariamente responsável pelo pagamento referido no número um e dois. -----

4. O montante é atualizado no início de cada ano civil, sem prejuízo de alterações que ocorram, designadamente no rendimento *per capita* e no grau de dependência do utente. -----

5. A participação mensal será paga até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão. -----

Cláusula IV

Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do Segundo ou Terceiro Outorgante

1. No âmbito do presente contrato, a interrupção da prestação de serviços por iniciativa do **Segundo** e/ou **Terceiro Outorgante** obedece às seguintes normas: -----

a) O **Segundo Outorgante** tem direito a uma redução de 10% da mensalidade, quando este se ausentar, para férias, durante 15 ou mais dias seguidos. -----

b) Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade. -----

Cláusula V

Direitos de Imagem

1. O **Segundo** e **Terceiro Outorgantes** autorizam o uso de imagem do **Segundo Outorgante** em todo e qualquer material entre documentos internos, fotografias, filmagens e outros meios de comunicação, incluídas redes sociais, no âmbito do quotidiano e atividades desenvolvidas pelo **Primeiro Outorgante**. -----

2. A autorização é concedida a título gratuito, sem que nada haja a ser reclamado a título de direitos conexos à imagem do **Segundo Outorgante**. -----

3. Caso o **Segundo** e **Terceiro outorgantes** não autorizem o uso da imagem descrito no número um, deverão manifestar por escrito a sua intenção. -----



Adriana
Adriana
Adriana

Cláusula VI

Vigência do contrato e condições de cessação

1. O presente contrato tem início em .../.../..., vigorando por tempo indeterminado, podendo cessar por caducidade, por motivo de falecimento do utente, pela integração do utente noutra resposta da Instituição, encerramento do estabelecimento ou extinção da Instituição. -----
2. Pode ainda cessar por denúncia escrita, efetuada por cada uma das partes, com antecedência não inferior a 30 dias, ou em caso de incumprimento reiterado dos deveres consignados no presente contrato ou no Regulamento Interno da ERPI. -----

Cláusula IX

Foro competente

1. Para dirimir qualquer litígio emergente deste acordo, as partes convencionam desde já como competente o foro da comarca de Mangualde, com expressa renúncia a qualquer outro. -----

Cláusula X

Disposições finais

1. O **Segundo e Terceiro Outorgantes** declaram ter tomado conhecimento do conteúdo do Regulamento Interno da resposta social, cuja cópia lhe foi facultada no ato de assinatura do presente contrato. -----
2. Em tudo o que o presente contrato for omissivo, aplica-se o disposto na legislação e normativos em vigor, bem como no Regulamento Interno da ERPI. -----
3. Depois de lido o contrato, ambos concordam com o seu teor e será outorgado em triplicado, sendo um exemplar arquivado no processo individual do utente, o outro exemplar entregue ao **Segundo Outorgante** e o outro exemplar entregue ao **Terceiro Outorgante**. -----

Germil, ... de ... de 20... -----

O Primeiro Outorgante

O Segundo Outorgante

O Terceiro Outorgante
