

REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL DE ERPI  
ÍNDICE

CAPITULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

- Norma 1ª – Âmbito da aplicação
- Norma 2ª – Legislação aplicável
- Norma 3ª – Destinatários e objetivos
- Norma 4ª – Cuidados e serviços
- Norma 5ª - Instalações

CAPITULO II – PROCESSO E ADMISSÃO DOS UTENTES

- Norma 6ª – Condições de admissão
- Norma 7ª – inscrição
- Norma 8ª – Critérios de prioridade na admissão
- Norma 9ª – Admissão
- Norma 10ª – Acolhimento dos novos utentes
- Norma 11ª – Processo individual do utente

CAPITULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

- Norma 12ª – Horários de funcionamento
- Norma 13ª – Horários de visitas
- Norma 14ª – Regras gerais de funcionamento
- Norma 15ª – Cálculo do rendimento
- Norma 16ª – Tabela de participações
- Norma 17ª – Pagamento das mensalidades

CAPITULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

- Norma 18ª – Alimentação
- Norma 19ª – Cuidados de higiene
- Norma 20ª – Tratamento da roupa do uso pessoal do utente
- Norma 21ª – Actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais
- Norma 22ª – Apoio no desempenho das actividades de vida diária
- Norma 23ª – Cuidados de enfermagem bem como o acesso a cuidados de saúde
- Norma 24ª – Administração de fármacos
- Norma 25ª – Produtos de apoio á funcionalidade e autonomia
- Norma 26ª – Outros serviços
- Norma 27ª – Deposito e guarda dos bens do utente
- Norma 28ª – Gestão de bens monetários

CAPITULO V - RECURSOS

- Norma 29ª – Pessoal e funções
- Norma 30ª – Direcção Técnica/ Coordenação

CAPITULO VI– DIREITOS E DEVERES

- Norma 31ª – Direitos e Deveres dos utentes
- Norma 32ª – Direitos e Deveres da instituição
- Norma 33ª – Contrato de prestação de serviços
- Norma 34ª – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente
- Norma 35ª – Cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador
- Norma 36ª – Livro de reclamações
- Norma 37ª – Livro de registo de ocorrências

CAPITULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

- Norma 38ª – Alteração alterações ao presente regulamento
- Norma 39ª – Integração de lacunas
- Norma 40ª – Entrada em Vigor

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

**CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA 1ª**

**ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro de Bem Estar Social de Minde, têm forma jurídica de Associação, com sede na Rua D. Maria José Borges, em Minde, encontra-se registada como Instituição Particular de Solidariedade Social, com o registo definitivo n.º 25/84, em 28/08/1984, na Direcção Geral de Acção Social, com estatutos aprovados nos termos do Decreto-Lei 172 -A/2014 de 14 de Novembro, tem por fim contribuir para a promoção da freguesia de Minde e sua população, coadjuvando os serviços públicos competentes e outras instituições ou entidades, num espírito de entreajuda, solidariedade e colaboração.

O Centro de Bem Estar Social de Minde possui Alvará de Utilização n.º 13/2009 Emitido pela Câmara Municipal de Alcanena. Tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, para a resposta social de ERPI rege-se pelas seguintes normas.

**NORMA 2ª**

**LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI) é uma resposta social que consiste no alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas actividades 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 218-D/2019 – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de acção social;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contra-ordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

**NORMA 3ª**

**DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS,**

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (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 excepção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objectivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (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 activo;
- 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 auto-estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a Inter geracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interacção com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

# Centro de Bem Estar Social de Minde

## NORMA 4ª CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A resposta social de 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) Actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - f) Apoio no desempenho das actividades de vida diária;
  - g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
  - h) Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A ERPI deve permitir:
  - a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e comunidade;
  - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.
3. A ERPI assegura a assistência religiosa.
4. A ERPI pode assegurar ainda outros serviços complementares previamente acordados e por conta dos utentes:
  - a) Cuidados de imagem;
  - b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - c) Fisioterapia;

## NORMA 5ª INSTALAÇÕES

1. A ERPI está sediado em Minde e as suas instalações são compostas por:
  - a) Quartos individuais (1), duplos (26) e triplos (1);
  - b) Instalações sanitárias;
  - c) Salas de estar/actividades;
  - d) Salas de banho assistido;
  - e) Cabeleireiro/barbeiro;
  - f) 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

1. São condições de admissão nesta ERPI os utentes que cumulativamente observem as seguintes condições:
  - a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
  - b) (Revogado)
  - c) Idosos que não possuam autonomia funcional, na maioria dos actos da vida diária;
  - d) A Instituição poderá não considerar situações de utentes portadores de doenças para as quais não tenha colaboradores qualificados colocando em causa a qualidade dos serviços prestados;
  - e) Quando no uso das suas faculdades mentais, manifeste vontade em ser admitido.
2. 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 que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, 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 o 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) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - h) Outros documentos considerados necessários;
2. Excepcionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de identificação, e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da instituição e/ou na recepção da ERPI.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

# Centro de Bem Estar Social de Minde

## NORMA 8ª

### CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

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

2. (Revogado)

## NORMA 9ª

### ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela direcção técnica da instituição, a quem compete elaborar 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. A decisão de admissão dos utentes é competência da Direcção com base nos pedidos de admissão, completos, existentes complementados com relatórios técnicos efectuados pelo director técnico tendo por base os dados fornecidos;

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias;

4. Após aprovação da Direcção, mediante os pareceres favoráveis do director(a) técnico o utente será admitido na Instituição por um período experimental de três meses. Ao longo deste período será avaliada a adaptação do utente à realidade institucional e a adequação da Instituição às necessidades do utente.

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do director técnico e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos:

a) Pagamento da 1ª mensalidade;

b) (Revogado)

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, por telefone ou carta;

## NORMA 10ª

### ACOLHIMENTOS 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 participação financeira;

2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de dois meses;

3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:

a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;

b) Apresentação dos outros utentes;

c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;

d) Apresentar o programa de actividades da ERPI;

e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;

f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;

g) Recordar os aspectos 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.

## 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 ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;

i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;

j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;

k) Exemplar do contrato de prestação de serviços

## Centro de Bem Estar Social de Minde

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 actualizado;

### CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA 12ª

##### HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O ERPI funciona todos os dias do ano e 24 h 00/dia;
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

#### NORMA 13ª

##### HORÁRIO DE VISITAS

1. Horário das visitas:
  - a) O horário estabelecido para visitas é das 15:00 h às 18:00h, podendo ser alterado para benefício dos serviços;
  - b) As visitas permanecerão nas salas de convívio e não nos quartos dos utentes, salvo se estiverem acamados e com aviso prévio ao funcionário de serviço;
  - c) Não é permitido o acesso dos visitantes aos quartos, com excepção dos utentes que se encontrem acamados ou doentes;
  - d) Nas visitas aos idosos devem ser sempre salvaguardadas as regras de funcionamento do lar e o bem-estar dos outros idosos, respeitando a privacidade de cada um;
  - e) Sempre que um utente, visitante ou funcionário da instituição seja responsável por prejudicar a tranquilidade ou o bem-estar necessário ao bom funcionamento do Lar, estará sujeito a situações de advertência ou expulsão, conforme a gravidade;
2. Em casos extraordinários (agravamento da situação de saúde ou outros) os familiares poderão solicitar ao director técnico do lar o alargamento temporário do horário de visita.

#### NORMA 14ª

##### REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

1. Deve existir um plano de acção que é assegurado pelo pessoal técnico e regras para a sua avaliação;
2. A prestação dos cuidados deve ser assegurada por pessoal com formação adequada;
3. As Ajudantes de acção directa trabalham por turnos (manhã, tarde, noite) e/ou jornada continua, de acordo com as indicações da entidade patronal;
4. O Centro de Bem Estar Social de Minde não se responsabiliza pelo extravio de bens pessoais transportáveis e de objectos de valor (dinheiro, ouro, relógios etc.) salvo se os depositarem no cofre da Instituição, que ficará fiel depositário dos mesmos, contra entrega de documento respectivo.
5. Não é permitido no interior das instalações a manutenção de hábitos tabágicos e de consumo de álcool.
6. Não são permitidos maus-tratos (verbais ou físicos) por parte dos utentes, seus familiares a outros utentes, funcionários e colaboradores da Instituição. Aquando da sua ocorrência o caso será avaliado pelo director técnico da resposta social.
7. (Revogado)
8. (Revogado)
9. Quando os familiares responsáveis pelo idoso se ausentarem da sua residência habitual deverão deixar contacto ou indicar outras pessoas a contactar em caso de necessidade.
10. Os familiares podem sempre que desejem levar o idoso para passear ou passar dias fora da Instituição, desde que avisem com a antecedência possível e sempre que não haja contra indicação médica.
  - a) (Revogado)
11. Os utentes possuem liberdade de movimentação interna e externa, podendo ausentar-se da Instituição.
  - a) Quando o familiar responsável não desejar que o utente se ausente da Instituição sem o seu conhecimento ou prévia autorização deverá comunicar ao director técnico essa pretensão, que registará no processo individual do idoso.
12. Ao utente é dada a possibilidade de gestão dos bens pessoais, enquanto as suas capacidades o permitirem. A incapacidade, quando visivelmente manifestada, será demonstrada por atestado médico ou reconhecimento dos responsáveis.
13. A instituição não se responsabiliza por dinheiro, outros valores e objectos dos utentes que não tenham sido confiados à sua guarda.
  - a) Os valores, objectos e bens corpóreos que são entregues, pelo utente ou família, à guarda da instituição deverão constar em registo próprio de cada utente.
14. Na ocorrência de um óbito, na presença de um funcionário do lar, este deve avisar imediatamente o director técnico, devendo ser providenciada a presença de um médico que ateste a ocorrência.
  - a) Os familiares e/ou responsável pelo utente só deverão ser avisado após confirmação do óbito pelo médico.
  - b) Se o falecimento ocorrer entre as 24h00 e as 8h00, o responsável será contactado a partir das 8h00.
15. A Instituição não se responsabiliza pelos funerais dos seus utentes, excepto quando haja sido efectuado esse pedido pelo utente e estabelecido acordo com a Direcção;
16. Nos casos de óbito ou saídas do utente os familiares têm um mês para vir recolher as roupas, valores e objectos pertencentes ao idoso. Findo esse período o Centro de Bem Estar Social de Minde considerará que não estão interessados no que deixaram na Instituição e distribuirá o que achar conveniente pelos mais necessitados.
17. Se por algum motivo o utente não mostrar interesse em continuar institucionalizado no lar será aberto, pelo director técnico, inquérito interno para apuramento das causas, cujas conclusões serão entregues à Direcção;
18. Para esclarecimento de dúvidas deverão contactar o director técnico do lar ou a encarregada de serviços gerais.

## Centro de Bem Estar Social de Minde

19. Deve existir livro de reclamações nos termos previstos na legislação em vigor;

### NORMA 15ª

#### CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. O cálculo do rendimento do utente (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. 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 (excepto 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 activos 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 (excepto 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 (IRS);
- b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

3.1 Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

3.2 Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do número anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

### NORMA 16ª

#### 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;

2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 15ª 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:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva 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. (Revogado)

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 respectivo 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 efectivo, 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.

9. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

10. 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.

## Centro de Bem Estar Social de Minde

11. Em caso de alteração de rendimentos a mensalidade será revista nos termos da Portaria nº 218-D/2019.

### NORMA 17ª

#### PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades pode ser efectuado na secretaria, durante o horário de expediente, ou por transferência bancária a favor da Instituição;
2. O pagamento das mensalidades deverá ser efectuado, do dia 1 ao dia 8 do mês a que respeitam, caso contrário serão aplicadas as seguintes penalizações:
  - a) Acréscimo de 20% sobre a mensalidade até ao final do mês em dívida;
  - b) A percentagem anterior será acrescida de 10% por cada mês ou fracção do mês até ao pagamento da dívida;
3. Os utentes suportarão as despesas de medicamentos, fraldas, serviços externos tais como: artigos pessoais, cabeleireiro, barbeiro, transporte de ambulância, correio entre outros.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
5. Nos casos de óbito, desistência ou ausência temporária, a mensalidade será considerada por períodos de 15 dias. Haverá lugar a uma redução de 25% na mensalidade referente a esses 15 dias (não interpolados) de ausência justificada.
6. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado, previamente à sua realização.
7. Havendo desistência por parte do utente da valência de lar, independentemente das circunstâncias, o mesmo e/ou o responsável deverá comunicar ao director técnico ou à Direcção a intenção de saída a partir de determinada data.
8. (Revogado)
9. Em caso de alteração de rendimentos a mensalidade será revista nos termos da Portaria nº 218-D/2019.

### 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 da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. Os horários das refeições são os seguintes:
  - 2.1. Pequeno-almoço – 9:00 h;
  - 2.2. Almoço – 12:00 h;
  - 2.3. Lanche – 16:00 h;
  - 2.4. Jantar – 18:30 h;
  - 2.5. Ceia (reforço alimentar): 23h00
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.
5. No sentido de fornecer uma alimentação equilibrada, os familiares que queiram trazer alimentos para oferecer aos idosos devem obrigatoriamente entregá-los à encarregada de serviços gerais, que colocarão a respectiva identificação do utente, para depois serem distribuídos nos momentos considerados adequados.

#### 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.
- a) Os Ajudantes de Lar asseguram aos utentes os necessários cuidados de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades;
- b) A Instituição determinará a necessidade de utilização de fraldas ou outras ajudas consideradas necessárias e a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do utente e à manutenção de cuidados de higiene.
- c) Compete aos familiares a aquisição das fraldas.
- d) A pedido do utente poderá ser colocado à disposição serviço de cabeleireiro/barbeiro/ pédicure, consoante as necessidades, sendo estas despesas suportadas pelos familiares ou pelo utente, não incluídas na mensalidade;

#### NORMA 20ª

#### TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. A instituição assegura o tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.
  - a) Cada utente na data de admissão deverá disponibilizar pelo menos três mudas de roupas exteriores por cada época do ano (Inverno e Verão), roupa interior e calçado confortável,
  - b) Todas as roupas dos idosos são marcadas com um número interno, comunicado pela instituição aquando da notificação da admissão.
  - c) É da responsabilidade do utente ou familiar a marcação das roupas que deverá ser efectuada com o número bordado, (à venda em retrosarias).
  - d) Aquando da entrada do utente na Instituição, toda a roupa deverá vir já devidamente marcada;
  - e) A limpeza e tratamento das roupas são feitos na lavandaria da Instituição;

## Centro de Bem Estar Social de Minde

f) Caso os familiares desejem trazer/levar roupas ou bens do utente devem solicitar a presença da encarregada de serviços gerais, que acrescentará ou dará baixa no inventário dos bens do utente.

### NORMA 21ª

#### ACTIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de actividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da direcção técnica com a autorização da Direcção da Instituição;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
4. Quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo, é sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.
- 7) O ERPI promove as seguintes actividades ocupacionais com o objectivo de estimular a manutenção de hábitos e convicções que traduzem a história de cada idoso. Estas actividades são planeadas pelo director técnico e/ou pela equipa multidisciplinar, pelo sector de animação tentando envolver os idosos sempre que o seu estado de saúde o permita.
  - a) Celebração de datas festivas
  - b) Organização de passeios a locais de interesse de acordo com as preferências dos idosos. A Instituição considerará autorizados pelos familiares, todos os passeios em que os utentes queiram participar. Caso o familiar deseje que o idoso não participe nos passeios deverá fazer essa comunicação prévia, por escrito, dirigida ao director técnico do Lar;
  - c) Participação em iniciativas de âmbito local e regional;
  - d) Actividades religiosas;
  - e) Actividades ocupacionais diárias: Trabalhos manuais, pintura, leitura e treino de escrita, jardinagem, actividades religiosas, ginástica em grupo, preparação de festas, jogos de mesa e tradicionais e canto;

### NORMA 22ª

#### APOIO NO DESEMPENHO DAS ACTIVIDADES DE VIDA DIÁRIA;

No sentido de promover a autonomia os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas actividades 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 é facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
3. Os actos médicos, consultas, exames complementares de diagnóstico no exterior da Instituição, bem como as marcações transporte e acompanhamento do utente para a realização de qualquer exame externo ficam a cargo do familiar responsável pelo utente, que poderá indicar outra pessoa para acompanhar o idoso
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).
5. A administração de medicamentos e a realização de tratamentos prescritos são da responsabilidade do médico da instituição, médicos da especialidade, dos médicos do Serviço Nacional de Saúde com prévio conhecimento do médico da instituição.
6. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores do ERPI às instituições da área de residência.
7. O Lar de Idosos dispõe de um médico responsável pelo acompanhamento clínico do utente, uma equipa de enfermagem que prestará os necessários cuidados ao utente de acordo com prescrição médica.
8. O médico poderá sempre que necessário requisitar exames complementares de diagnóstico e sugerir o posterior encaminhamento para médicos especialistas e/ou médico de família.  
Instituirá os tratamentos adequados às diferentes patologias.
9. Os custos da consulta médica, da medicação, do material de enfermagem, são da responsabilidade do utente e não estão incluídos na mensalidade;

### NORMA 24ª

#### ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

- 1 O utente não poderá tomar qualquer medicação sem prescrição médica;
2. 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, óculos 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.



# Centro de Bem Estar Social de Minde

## NORMA 26ª OUTROS SERVIÇOS

1. A Direcção da Instituição poderá, em qualquer momento iniciar a prestação de serviços que contribuam para um envelhecimento activo, promovam a melhoria da auto estima do idosos e contribua para o seu bem estar geral.
2. Sempre que esses serviços impliquem de gastos para os utentes, este serão previamente informado.

## NORMA 27ª DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos 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 direcção técnica 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 efectuada pela Direcção 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 efectuados 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 E FUNÇÕES

O quadro de pessoal afecto à resposta social de 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;

1 É constituído nomeadamente por;

- Director Técnico;
- Médico, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- Psicóloga Clínica, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- Técnicos de Reabilitação (Terapeuta/Fisioterapeuta) com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- Enfermeira; com afetação simultânea a outras respostas sociais
- Animadora Social, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- Pessoal administrativo, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
- Ajudante de Acção Directa;
- Auxiliares de serviços gerais;
- Restante pessoal entendido pela Direcção como necessário ao bom funcionamento da valência resposta social de ERPI.

2. Funções das diferentes categorias de pessoal;

2.1 do Director Técnico:

A) No âmbito da gestão:

1. Dirigir a área social do estabelecimento e aquelas que por delegação da Direcção lhe foram confiadas;
2. Em colaboração com a encarregada geral, providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas, e procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
3. Cabe ao director técnico criar condições que levem os utentes à participação na elaboração das ementas para comemoração de efemérides e/ou segundo o costume;
4. Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, Informações /esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao bom funcionamento, tendo em vista a sua melhoria, dando do facto conhecimento à Direcção;
5. Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal prevenindo a conflitualidade. Destas reuniões será dado conhecimento prévio à Direcção;
6. Propor ações de formação de acordo com as necessidades e interesses manifestados;
7. Participar nas reuniões de Direcção quando para tal solicitado;
8. Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija, ou a contratação eventual de pessoal, quando se verifique falta prolongada de trabalhadores efectivos;
9. Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao bom funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
10. Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal
11. Zelar pela aplicação efectiva deste Regulamento;

## Centro de Bem Estar Social de Minde

12. Dar conhecimento à Direcção das alterações da situação dos utentes que implique alteração de mensalidade, bem como comunicar situações anómalas ou que constituam infracção ao disposto neste Regulamento, seja elas cometido por utentes, familiares ou funcionários da Instituição.

13. Elaborar o horário do pessoal (escala de serviço);

14. Elaborar o mapa de férias e folgas do pessoal;

15. Fornecer aos serviços administrativos, antes do início da prestação de serviços ou sua alteração, todos os elementos necessários para cálculo de valores, registo de serviços, etc;

B) No âmbito do Serviço Social:

1 Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, sempre que possível, a visita domiciliária;

2 Emitir relatório e parecer dos processos de admissão no prazo de 15 dias a contar da data de inscrição e seu acompanhamento até à efectiva admissão;

3 Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;

4 Organizar e manter actualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo toda a informação de carácter confidencial devidamente classificada e à qual só terá acesso o pessoal técnico e a Direcção;

5 Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a Comunidade em geral;

6 Tomar conhecimento da saída dos utentes;

7 Esclarecer o utente/família sobre tabela de mensalidades e respectivas condições;

8 Dar previamente a conhecer ao utente/família este Regulamento, bem como o contrato de prestação de serviços;

9 Propor à direcção o estabelecimento de parcerias, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a instituição à comunidade,

10 Introduzir a flexibilidade necessária de forma a adequar as respostas sociais às necessidades da comunidade onde se insere;

C) No âmbito da Animação/Ocupação:

1 Elaborar, em Dezembro de cada ano, o plano anual de actividades (do próximo ano) com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes, submetendo-o à aprovação da Direcção;

2 Incentivar a organização de actividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio entre instituições;

3 Desenvolver actividades cujo objectivo seja manter as capacidades funcionais e cognitivas dos idosos, estimulados pela actividade física, mental e de expressão artística ou artesanal, nomeadamente, entretenimento e animação (festas, passeios), das quais devem ser organizados registos (álbuns de fotografia, portefólio, vídeos outros);

4 Apresentar à Direcção relatórios relativos às actividades que forem sendo concretizadas, e no final de cada ano apresentar o relatório anual final.

### 2.2 - Funções do Médico

a) Organizar e manter actualizado o processo clínico de cada utente,

b) Acompanhar com regularidade todos os utentes da valência resposta social ERPI;

c) Articular com os familiares, sempre que a situação de saúde do utente o justifique;

d) Articular com médicos de especialidades;

e) Articular com os outros médicos de clínica geral, (ex. médico de família), sempre que o utente e/ou seus familiares optem por continuar a ser seguido por este;

f) Para efeitos das alíneas d) e e) número anterior, o utente e/ou familiares devem entregar junto do médico a tabela terapêutica prescrita, assim como relatório da situação do doente.

### 2.3 - Funções da Psicóloga Clínica

a) Acompanhamento psicológico regular a todos os idosos que apresentem vulnerabilidade emocional, depressão e perda de memória provocada por demência

b) Elaborar e manter actualizado o processo de acompanhamento psicológico dos utentes que apresentam necessidade de um acompanhamento mais regular;

c) Encaminhamento dos utentes da resposta social de ERPI, para consultas especializadas, (ex. psiquiatria), sempre que necessário e em articulação com o médico da instituição;

d) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos idosos institucionalizados, através de actividades com o voluntariado e em articulação com a técnica de serviço social e animadora social;

e) Intervenção clínica em situações de crise sempre que necessário e que se justifique;

f) Gestão e controlo da medicação dos utentes

g) Outras tarefas inerentes à sua função.

### 2.4 Funções do Terapeuta/Fisioterapeuta

a) Avaliar o movimento e a postura, baseadas na estrutura e função do corpo, utilizando modalidades educativas e terapêuticas específicas, com base, essencialmente, no movimento, nas terapias manipulativas e em meios físicos e naturais;

b) Promover a saúde e a prevenção da doença, da deficiência, da incapacidade, da inadaptação;

c) Tratar, habilitar ou reabilitar indivíduos com disfunções de natureza física, mental, de desenvolvimento ou outras, incluindo a dor;

d) Elaborar procedimentos de actuação a fim de evitar a incapacidade quanto possível e obter a recuperação funcional do indivíduo;

## Centro de Bem Estar Social de Minde

e) Ajudar o indivíduo a atingir a máxima funcionalidade e qualidade de vida.

### 2.5 - Funções do Pessoal de Enfermagem

- a) Gestão e controlo da medicação dos utentes;
- b) Fazer e/ou orientar com regularidade o controlo de: Tensão arterial, Glicemias, Índice de massa corporal, reforços hídricos;
- c) Efectuar cuidados de enfermagem aos utentes;
- d) Orientar e formar as ajudantes de acção directa no que concerne aos procedimentos de actuação com os utentes dependentes, nomeadamente no que respeita ao seu posicionamento e mobilização e prevenção de úlceras de pressão;
- e) Elaborar procedimentos de actuação no que concerne á promoção da autonomia e prevenção da dependência.
- f) Outras tarefas inerentes à sua função.

### 2.6 - Funções da Animadora social

- a) Elaborar o plano anual de actividades (Dezembro) com a participação de outros técnicos e dos próprios utentes e a sua conjugação com outras respostas sociais da Instituição;
- b) Incentivar a organização de actividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio de instituições, sobretudo a nível do concelho, sob orientação da técnica de serviço social;
- c) Desenvolver actividades cujo objectivo seja manter as capacidades funcionais e cognitivos dos idosos, estimulados pela actividade física, mental e de expressão artística ou artesanal, nomeadamente, entretenimento e animação (festas, feiras, passeios), das quais devem ser organizados registos, tais como álbuns de fotografias, vídeos, filmes e outros.
- d) Outras tarefas inerentes à sua função.

### 2.7 - Funções dos Ajudantes de Acção Directa

- a) Proceder ao acompanhamento do utente na ERPI ;
- b) Cuidar da sua higiene e conforto;
- c) Recolher roupas sujas;
- d) Ministras aos utentes a medicação prescrita;
- e) Acompanhar os utentes (dentro dos limites da freguesia), sempre que necessário, nas suas deslocações a consultas, urgências e outros que o director técnico considere necessários e que tenham o devido enquadramento;
- f) Informar o director técnico de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento desta valência ou que ponha em causa o bem-estar dos idosos;
- g) Proceder diariamente à limpeza das instalações, nomeadamente, dos quartos, casas de banho e zonas comuns tendo em conta não só o elemento higiene, mas também a imagem;
- h) Colaborar nas actividades de animação/ocupação dos utentes, sempre que solicitado;
- i) Administrar a alimentação aos idosos dependentes ou a outros sempre que se justifique;
- j) Ter especial atenção com os idosos dependentes ou com aqueles que se encontrem temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere aos posicionamentos e vigilância.
- k) Conduz, se habilitado, as viaturas da instituição.
- l) Outras tarefas inerentes à sua função.

### 2.8 - Funções dos Trabalhadoras Auxiliares

- a) Proceder à limpeza, higiene e arrumação das instalações;
- b) Assegura o transporte de alimentos e outros artigos;
- c) Serve refeições em refeitórios;
- d) Desempenha funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência e valores por protocolo;
- e) Proceder à lavagem e tratamento de roupas;
- f) Desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria e não excedam o nível de indiferenciação em que se integra.

### 2.9 - Funções do(a) Cozinheiro(a):

- a) Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições;
- b) Elabora ou contribui para a elaboração das ementas;
- c) Recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confecção, sendo responsável pela sua conservação;
- d) Amanha peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias;
- e) Distribui as refeições (por pratos, travessas ou marmitas);
- f) Confecciona os doces, sobremesas destinadas às refeições;
- g) Exerce e zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios e equipamentos;
- h) Utiliza e zela pelo bom funcionamento dos equipamentos de cozinha;
- i) Outras tarefas inerentes à sua função;

### 2.10 - Funções do(a) Ajudante de Cozinheiro(a)

- a) Prepara as refeições em colaboração com a cozinheira,
- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- c) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos;
- d) Colabora no serviço de refeitório;
- e) Outras tarefas inerentes à sua função;

### 2.11 - Funções do Pessoal Administrativo

1. Executar as funções de:

a) Contabilidade e Tesouraria;

b) Arquivo;

2. Executar tarefas de expediente, nomeadamente:

a) Examina o correio recebido, separa-o, classifica-o e compila os dados que são necessários para preparar a resposta.

b) Redige relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos dando-lhe o seguimento apropriado.

c) Elabora, ordena e prepara os documentos relativos às encomendas, distribuição, facturação e realização das compras e vendas;

d) Recebe pedidos de informação e transmite-os à pessoa ou serviços competentes;

e) Põe em caixa os pagamentos de contas e entregas de recibos;

f) Escreve em livros, ou com recurso a meios informáticos, as receitas e despesas, assim como outras operações contabilísticas;

g) Estabelece o extracto das operações efectuadas e de outros documentos para informação superior;

h) Atende os candidatos às vagas existentes e informa-os das condições de admissão e efectua registos do pessoal;

i) Preenche formulários oficiais relativos ao pessoal ou à instituição;

j) Ordena e arquiva recibos, cartas ou outros documentos, e elabora dados estatísticos;

k) Organizar e manter actualizado os processos de pessoal.

l) Prepara e organiza processos do pessoal, dos utentes, entre outros;

m) Utilização das novas tecnologias de informação e operando meios informáticos;

n) Proceder ao levantamento das pensões dos utentes (sempre que necessário);

3. Outras tarefas inerentes à sua função.

### 2.12 - Restante Pessoal

O restante pessoal desempenha funções conforme estabelece a legislação geral e específica para as respectivas categorias. Podem desempenhar outras tarefas atribuídas pelo director(a) técnico(a) com o devido enquadramento e de acordo com as normas e preceitos constantes na legislação laboral.

#### NORMA 30ª

#### DIRECÇÃO TÉCNICA/ CORDENAÇÃO

1. A Direcção Técnica da 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 Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo;

2. O Director técnico deve ser substituído nas suas ausências ou impedimentos por um elemento por si indicado (de entre os técnicos superiores) e sancionado pela Direcção da IPSS.

#### CAPÍTULO VI - 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 actividades, 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);

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 actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;

e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato estabelecido.

## Centro de Bem Estar Social de Minde

- 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 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) 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 clientes;

### NORMA 33ª

#### 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 uma fotocópia ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado no respectivo processo individual.
- 3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### NORMA 34ª

#### 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 de antecedência;
- 2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 25%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

### NORMA 35ª

#### 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, 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.

### NORMA 36ª

#### LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

### NORMA 37ª

#### LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

- 1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para o registo de quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
- 2. O Livro de Registo de ocorrências pode ser consultado a qualquer momento pela direção da Instituição.

# Centro de Bem Estar Social de Minde

## CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

### NORMA 38ª

#### 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 estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. As alterações efectuadas ao presente regulamento serão comunicadas ao ISS I,P

### NORMA 39ª

#### INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

### NORMA 40ª

#### ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Fevereiro de 2020.

Minde, 23 de Janeiro de 2020

A Direcção

x Manuel Francisco Afonso Andre  
x Michelau Andre  
x Antão Loup Afonso Andre  
x Elias Manuel Gabriel Afonso Andre  
x José Francisco Afonso Andre  
x Maria Odete Celso Afonso Andre  
x Ana Sofia Agostinho Oliveira