



REGULAMENTO INTERNO | **ERPI**

## REGULAMENTO INTERNO | ERPI

### ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| Índice .....  | 2  |
| Capítulo I .....  | 4  |
| Disposições Gerais .....  | 4  |
| Norma 1ª – Âmbito de aplicação .....  | 4  |
| Norma 2ª – Legislação aplicável .....   | 4  |
| Norma 3ª – Destinatários e Objetivos .....  | 4  |
| Norma 4ª – Cuidados e Serviços .....  | 5  |
| Norma 5ª - Instalações .....  | 6  |
| Capítulo II .....   | 6  |
| Processo de Admissão dos Utentes .....  | 6  |
| Norma 6ª – Condições de admissão .....  | 6  |
| Norma 7ª - Inscrição .....  | 6  |
| Norma 8ª - Critérios de Prioridade na Admissão .....                                      | 7  |
| Norma 9ª - Admissão .....   | 7  |
| Norma 10ª – Acolhimento de Novos Utentes .....  | 8  |
| Norma 11ª - Processo Individual do Utente .....   | 8  |
| Capítulo III .....  | 9  |
| Regras de Funcionamento .....   | 9  |
| Norma 12ª – Horários de Funcionamento .....   | 9  |
| Norma 13ª - Visitas .....   | 9  |
| Norma 14ª Cálculo do Rendimento .....   | 9  |
| Norma 15ª – Tabela de Comparticipações .....  | 10 |
| Norma 16ª – Revisão da Comparticipação familiar .....                                     | 10 |
| Norma 17ª – Pagamento de mensalidades .....   | 11 |
| Capítulo IV .....   | 11 |
| Da Prestação dos Cuidados e Serviços .....  | 11 |
| Norma 18ª – Alimentação .....   | 11 |
| Norma 19ª – Cuidados de Higiene .....   | 11 |
| Norma 20ª – Tratamento da Roupa do uso pessoal do Utente .....                            | 11 |
| Norma 21ª – Atividades de Animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais ..... | 12 |

|  |    |
|--|----|
| Norma 22 <sup>a</sup> – Festejo de Aniversários .....  | 12 |
| Norma 23 <sup>a</sup> – Apoio no desempenho nas atividades da vida diária .....                        | 12 |
| Norma 24 <sup>a</sup> – Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde .....            | 12 |
| Norma 25 <sup>a</sup> – Administração de Fármacos .....  | 13 |
| Norma 26 <sup>a</sup> – Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia .....                           | 13 |
| Norma 27 <sup>a</sup> – Outros serviços .....  | 13 |
| Norma 28 <sup>a</sup> – Depósito e guarda dos bens do utente .....                                     | 13 |
| Norma 29 <sup>a</sup> – Gestão de bens monetários .....  | 13 |
| Capítulo V.....  | 14 |
| Recursos .....   | 14 |
| Norma 30 <sup>a</sup> – Pessoal .....  | 14 |
| Norma 31 <sup>a</sup> – Direção Técnica.....   | 14 |
| Capítulo VI .....  | 14 |
| Direitos e Deveres .....   | 14 |
| Norma 32 <sup>a</sup> - Direitos e Deveres dos Utentes.....  | 14 |
| Norma 33 <sup>a</sup> – Direitos e Deveres da Instituição.....   | 15 |
| Norma 34 <sup>a</sup> – Contrato de Prestação de Serviços.....   | 16 |
| Norma 35 <sup>a</sup> – Interrupção da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador..... | 16 |
| Norma 36 <sup>a</sup> – Livro de Reclamações .....   | 16 |
| Norma 37 <sup>a</sup> – Livro de Registo de ocorrências .....  | 16 |
| Capítulo VII .....   | 16 |
| Disposições Finais.....  | 17 |
| Norma 38 <sup>a</sup> – Alterações ao presente Regulamento .....                                       | 17 |
| Norma 39 <sup>a</sup> – Integração de lacunas.....   | 17 |
| Norma 40 <sup>a</sup> – Disposições Complementares.....  | 17 |
| Norma 41 <sup>a</sup> – Entrada em vigor .....   | 17 |
| Capítulo VIII .....  | 17 |
| Controlo das revisões e aprovação.....   | 17 |
| Norma 42 <sup>a</sup> - Tabela de Controlo de Revisões .....   | 17 |
| Norma 43 <sup>o</sup> - Aprovação.....   | 18 |

## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### **Norma 1ª – Âmbito de aplicação**

O Centro de Assistência Social à Terceira Idade e Infância de Sanguêdo (CASTIIS) tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 01 de setembro de 1999, para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI). Esta resposta rege-se pelas seguintes normas:

#### **Norma 2ª – Legislação aplicável**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma reposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015, de 10 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria 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 nº 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de cooperação em vigor;
- f) Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### **Norma 3ª – Destinatários e Objetivos**

1. São destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
  - a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
  - b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
  - c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
  - a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
  - b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais, e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;

- d)** Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e)** Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f)** Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g)** Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h)** Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- i)** Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j)** Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k)** Promover a intergeracionalidade;
- l)** Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m)** Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

### **Norma 4ª – Cuidados e Serviços**

- 1.** A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a)** Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - b)** Cuidados de higiene;
  - c)** Tratamento da roupa;
  - d)** Higiene dos espaços;
  - e)** Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - f)** Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
  - g)** Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
  - h)** Administração de fármacos, quando prescritos.
- 2.** A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas deve permitir:
  - a)** Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
  - b)** A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.
- 3.** A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas disponibiliza, ainda, outros serviços, mediante pagamento suplementar, nomeadamente:
  - a)** Cuidados de imagem (cabeleireiro e estética);
  - b)** Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - c)** Fisioterapia;
  - d)** Terapia da Fala.

### Norma 5ª - Instalações

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas está sediada na Rua do Castiis, nº 133, Sanguêdo, e as suas instalações são compostas por:
  - a) 1 Quarto individual;
  - b) 10 Quartos Duplos;
  - c) Instalações sanitárias;
  - d) 3 Salas de Atividades;
  - e) 1 Sala de jantar;
  - f) 1 Gabinete de Enfermagem;
  - g) 1 Gabinete Médico/Fisioterapia;
  - h) 1 Gabinete Técnico;
  - i) 1 Gabinete da Diretora Técnica;
  - j) 1 cozinha (comum com outras respostas).

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

#### Norma 6ª – Condições de admissão

1. São condições de admissão nesta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
  - a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma 3ª;
  - b) Terem efetuado a pré-inscrição;
  - c) Terem facultado a informação solicitada, descrita na Norma 7ª do presente regulamento;
  - d) Existência de vaga;
  - e) Entregarem declaração do médico de família com a designação da medicação atual do utente, dosagem e posologia.

#### Norma 7ª – Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua pré-inscrição através do preenchimento de documento próprio, dando informação e fazendo prova de todos os dados aí solicitados. Esta pré-inscrição será parte integrante do processo do utente.
2. Nesta pré-inscrição, deverá constar autorização do utente ou seu representante legal para informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
3. O impresso de pré-inscrição (disponível nesta Instituição e no site [www.castiis.pt](http://www.castiis.pt)) deverá ser entregue, presencialmente, na receção da Instituição, ou via correio eletrónico.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de pré-inscrição e respetiva informação, 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 (25%);
  - b) Risco de isolamento social (20%);
  - c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários (18%);
  - d) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição (15%);
  - e) Utente de outra resposta social da Instituição (12%);
  - f) Ter familiares utentes da Instituição (crianças ou idosos) (10%);
2. Cinco das vagas existentes na ERPI são geridas diretamente pela Segurança Social.

### Norma 9ª - Admissão

1. Recebido o pedido de inscrição, o mesmo é registado e analisado pela Equipa Técnica e Diretora Técnica desta Instituição, competindo a esta última, a elaboração da proposta de admissão.
2. São competentes para decidir o processo de admissão, a Diretora Técnica e/ou a Direção.
3. Da decisão, será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Para efeitos de admissão, deve ser entregue relatório médico comprovativo da situação clínica do utente bem como da medicação atual do mesmo;
7. No ato da admissão, são devidos os seguintes pagamentos:
  - a) 1ª Mensalidade;
8. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vaga, ficam a aguardar numa lista de espera. Esta informação é comunicada ao candidato a utente ou ao seu representante legal ou requerente, presencialmente, no ato da inscrição, ou, posteriormente, num prazo de 5 dias, através de contacto telefónico.
9. De 6 em 6 meses, é feita uma atualização da lista de espera, via contacto telefónico, no sentido de aferir o interesse dos candidatos para vaga na resposta social.
10. Havendo uma vaga, e existindo pessoas inscritas que reúnam as condições de admissão, são contactadas as pessoas inscritas, de acordo com a última atualização da lista de espera, bem como as que se inscreveram após essa atualização. Neste contacto, são atualizadas as informações da ficha de pré-inscrição, para que se proceda à avaliação dos candidatos, de acordo com os critérios de ponderação. É proposta a admissão do utente com maior ponderação na lista de espera. No caso de não estar interessado, passa-se ao candidato imediatamente a seguir na lista. Em caso de empate na soma dos critérios de ponderação, será dada prioridade ao candidato que se encontre em situação económica e social desfavorecida.

### Norma 10ª – Acolhimento de 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 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento, é de 1 mês;
3. Durante este período, é implementado um Programa de Acolhimento Inicial, previamente definido, e que passa por:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores;
  - 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 atividades 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 aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
  - h) Elaborar a lista de pertences do utente.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os 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 social individual do utente deve constar:
  - 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) Plano Individual de Cuidados;
  - g) Plano Individual (PI);
  - h) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Cessação do contrato de prestação e serviços com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do contrato de prestação e serviços;
  - k) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma.



2. O Processo Individual do Utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica da ERPI, garantindo-se sempre confidencialidade dos seus dados.
3. O processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## CAPÍTULO III

### REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### Norma 12ª – Horários de Funcionamento

1. A resposta de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona 24 horas por dia, durante todos os dias do ano.

#### Norma 13ª - Visitas

1. As famílias dos utentes devem proceder ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas regulares e de contactos periódicos com os responsáveis do lar, quer mediante o respetivo acolhimento nas suas residências, designadamente em períodos festivos (Natal, Páscoa) e/ou fins-de-semana.
2. As visitas aos utentes devem, por via de regra, decorrer nos seguintes horários;
  - a) De 2ª a 6ª feira: entre as 10 e as 18 horas;
  - b) Aos fins-de-semana e feriados: entre as 15 e as 18 horas.
3. Tendo em consideração os interesses do utente, a Diretora Técnica, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afetivos com familiares e amigos.

#### 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:

**RC** = Rendimento *per capita* mensal

**RA**= Rendimento mensal do utente

**D** = Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do utente, consideram-se as seguintes rendimentos:
  - a) De velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - c) Prediais (rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que

estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;

- d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
  - e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
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 (75%-autónomos; 85%-dependentes; 90%-muito dependentes);
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:
  - a) 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. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta Norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;
7. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utente e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos

### **Norma 16ª – Revisão da Comparticipação familiar**

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

### **Norma 17ª – Pagamento de mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição, ou por transferência bancária;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais/ajudas técnicas e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, consoante o tipo de atividade/serviço/ajuda técnica;
3. Verificando-se um atraso no pagamento das mensalidades, será cobrado 1 € por cada dia que passe, cumulável até à data de pagamento;
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. Se por qualquer circunstância, nomeadamente desistência ou morte, o utente permanecer na ERPI para além do primeiro dia do mês em questão, deixando de o estar posteriormente, será cobrada a totalidade da comparticipação familiar e comparticipação dos descendentes ou outros familiares, dado que a sua presença foi fator de impossibilidade de ocupação da vaga por outro utente.

## **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. A ementa semanal encontra-se afixada na entrada principal, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
4. Por razões de segurança e/ ou do foro médico, quer os utentes, quer as suas visitas, sempre que tragam alimentos do exterior, devem dar conhecimento à equipa da ERPI;
5. É interdita aos utentes ou suas visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas.

#### **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 do uso pessoal do Utente**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

3. Sempre que as roupas de uso pessoal exijam tratamento especial de limpeza (lavandaria profissional), a responsabilidade é do utente ou familiar responsável.

### **Norma 21ª – Atividades de Animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela Estrutura Residencial para Pessoas Idosas constam do Plano de Atividades, que se encontra afixado na entrada principal;
2. As atividades no exterior poderão ser gratuitas ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
3. Quando são planeadas atividades em grupo ou passeios fora da Instituição, não é necessária autorização dos familiares;
4. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
5. O CASTIIS tem um site e uma página no *facebook* onde são colocadas notícias e fotografias de diversas atividades. Qualquer registo de imagem está condicionado pelo Regulamento de Proteção de dados. Apenas serão publicadas fotografias que possibilitem a identificação clara e direta dos utentes quando autorizado pelos próprios (ou familiar responsável/representante legal), no contrato de prestação de serviços, anexo I.

### **Norma 22ª – Festejo de Aniversários**

1. A ERPI incentiva a que a comemoração do aniversário do utente seja realmente realizada, em casa dos familiares e/ou amigos, ou na própria Instituição;
2. Se o festejo do aniversário ocorrer na Instituição, a família deve trazer um bolo para todos os utentes, para celebração conjunta da ocasião.

### **Norma 23ª – Apoio no desempenho nas atividades da 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 24ª – Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde**

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
2. A ERPI disponibiliza um médico aos seus utentes, que se desloca à Instituição de 15 em 15 dias. O médico encontra-se, ainda, disponível para aconselhamento médico e/ou esclarecimento de dúvidas via telefone;
3. Sem prejuízo do disposto no nº anterior, os utentes podem continuar a usufruir dos cuidados médicos no Centro de Saúde onde se encontram inscritos;
4. O acompanhamento a consultas de especialidade ou para realização de exames auxiliares de diagnóstico é da total responsabilidade dos familiares;
5. Em caso de deslocação urgente ao hospital, a ERPI dará conhecimento ao familiar responsável, que deverá, logo que possível, acompanhar a situação e assumir a responsabilidade da continuidade do acompanhamento.

### **Norma 25ª – Administração de Fármacos**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a administração da medicação prescrita pelo médico.

### **Norma 26ª – Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia**

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos ou outros), a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

### **Norma 27ª – Outros serviços**

1. Sempre que necessário e solicitado, o CASTIIS faz mediação com os prestadores dos seguintes Serviços:
  - a) Fisioterapia (com prescrição médica)
  - b) Terapia da Fala;
  - c) Cabeleireiro;
  - d) Serviços de estética.
2. Estes serviços são, por regra, pagos diretamente aos prestadores de serviços (preçário afixado na entrada da Instituição).

### **Norma 28ª – 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 no processo individual do utente;
3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

### **Norma 29ª – 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.

## CAPÍTULO V

### RECURSOS

#### Norma 30ª – Pessoal

O quadro de pessoal afeto à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas encontra-se afixado na entrada da ERPI, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### Norma 31ª – Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontram afixados 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 Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro técnico, definido por si ou pela Direção.

## CAPÍTULO VI

### DIREITOS E DEVERES

#### Norma 32ª - Direitos e Deveres dos Utentes

1. Considera-se que os utentes têm direito:
  - 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. Consideram-se deveres dos utentes:**

- a)** Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros;
- b)** Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- c)** Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI e os dirigentes da Instituição;
- d)** Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- e)** Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- f)** Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- g)** Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h)** Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- i)** Cumprir com as indicações referentes ao Regulamento Geral de Proteção de dados, nomeadamente, referentes ao registo de imagem. No âmbito das atividades dinamizadas pelo CASTIIS, é proibido o registo e divulgação de imagem (fotos ou vídeos), que não seja exclusivamente do/da utente. Informação adicional sobre a proteção de dados está disponibilizada no contrato de prestação de serviços.

**Norma 33ª – Direitos e Deveres da Instituição**

**1. Consideram-se 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. Consideram-se deveres da Instituição:**

- a)** Respeito pela individualidade dos utentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um 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. Informação adicional sobre a proteção de dados está disponibilizada no contrato de prestação de serviços.

### **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. É entregue um exemplar do contrato 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 – Interrupção da prestação de 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, pelo utente e/ou familiar, junto da Direção da Instituição ou da Direção Técnica.

### **Norma 37ª – Livro de Registo de ocorrências**

1. A ERPI 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 técnica responsável.



## DISPOSIÇÕES FINAIS

### Norma 38ª – Alterações ao presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, 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.

### Norma 39ª – Integração de lacunas

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

### Norma 40ª – Disposições Complementares

À entrada do utente na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, é efetuado um seguro de acidentes pessoais.

### Norma 41ª – Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em 03 de outubro de 2016.

## CAPÍTULO VIII

### CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO

#### Norma 42ª - Tabela de Controlo de Revisões

| Data       | Revisão | Conteúdo da revisão  |
|------------|---------|--|
| 2007.09.03 | 00      | Redação da versão original   |
| 2008.10.01 | 01      | Adicionar Plano de Desenvolvimento Individual                                |
| 2010.01.05 | 02      | Geral  |
| 2010.02.26 | 03      | Alteração do Artigo "Critérios de admissão"                                  |
| 2011.01.26 | 04      | Alteração dos artigos "roupas pessoais" e "convívio e animação"              |
| 2012.12.03 | 05      | Inclusão de gestão de reclamações  |
| 2013.12.27 | 06      | Alteração do Enquadramento - legislação aplicável e comparticipação familiar |
| 2014.05.28 | 07      | Direitos e Deveres   |
| 2015.04.27 | 08      | Geral  |
| 2016.09.01 | 09      | Atualização  |

|            |    |  |
|------------|----|--|
| 2017.10.06 | 10 | Alteração do artigo "critérios de prioridade na admissão"  |
| 2018.05.15 | 11 | Alteração da norma Pré-Inscrição<br>Alteração da norma Atividades de animação sociocultural e lúdico-recreativas e ocupacionais<br>Alteração das normas Direitos e Deveres (utentes e instituição) |

### **Norma 43º - Aprovação**

Aprovado por: (Alberto Malta) \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_