



Regulamento Interno

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

***Associação de Beneficência
Cultural e Recreativa de Melo***

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

(Âmbito de Aplicação)

A Associação de Beneficência Cultural e Recreativa de Melo, uma Instituição Particular de Solidariedade Social, encontra-se sediada na Rua da Saborida nº8, na União de Freguesias de Melo e Nabais, no Concelho de Gouveia e Distrito da Guarda. Registada na Direção Geral da Segurança Social, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social da Guarda, a 17/11/2008, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

(Missão, Visão e Valores)

A missão da Associação de Beneficência Cultural e Recreativa de Melo consiste na promoção integral de todos os habitantes, num espírito de mútua estima e colaboração com os serviços públicos competentes ou as instituições particulares, em clima de solidariedade humana e social.

Olhamos para o futuro com uma visão clara e determinada. Visamos ser uma organização que não só respeita o presente, mas também constrói um legado duradouro e sustentável para as próximas gerações.

Valorizamos e respeitamos a individualidade, a dignidade e a autonomia de cada idoso que acolhemos na nossa Instituição.

NORMA 3ª

(Legislação Aplicável)

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas actividades de apoio social e prestados cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias, regendo-se pelo estipulado no:
 - a) Decreto – Lei nº 119/83, de 25 de fevereiro, na sua redação vigente - Aprova o Estatuto das IPSS;
 - b) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho - Define os critério, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
 - c) Portaria nº 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas;
 - d) Decreto – Lei nº64/2007, de 14 de março, na sua redacção vigente - 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 da ABCR-Melo;
 - g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 4ª

(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 excepção devidamente justificadas;
 - c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador;
 - d) Indivíduos que necessitam de cuidados específicos e contínuos que não podem ser providos no domicílio, de acordo com avaliação multidisciplinar.

2. Os objectivos gerais da ERPI da Associação de Beneficência Cultural e Recreativa de Melo são:
 - a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - b) Assegurar um atendimento individual, personalizado e humanizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
 - d) Potenciar a inclusão social;
 - e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
 - f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
 - g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
 - h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreatajuda e o espírito de comunidade;
 - i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares;
 - j) 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;

- k) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião;
- l) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo e saudável promovendo o autocuidado;
- m) 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;
- n) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- o) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- p) Promover o envolvimento e competências da família;
- q) Garantir a acessibilidade e a eliminação de barreiras arquitectónicas e comunicacionais;
- r) Facilitar a transição e adaptação dos novos residentes ao ambiente da Instituição.

3. E ainda, de acordo com cada caso:

- s) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidade para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- t) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir acidentes, quedas, problemas com medicamentos, o isolamento, em geral, e qualquer forma de mau-trato;
- u) Promover a intergeracionalidade;
- v) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- w) Promover a interacção com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a queda da rotina e manutenção do gosto pela vida;
- x) Fomentar a participação dos residentes em actividades culturais, recreativas e educativas oferecidas pela Instituição e pela comunidade;
- y) Manter as instalações, regras de funcionamento e espaços envolventes inteiramente adequados à completa realização dos objetivos anteriormente mencionados.

Norma 5ª

(Cuidados e Serviços)

1. A Instituição assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas e preferências alimentares, incluindo dietas;
 - b) Cuidados de Higiene Pessoal, de conforto e imagem;
 - c) Tratamento da Roupa;

- d) Higiene dos Espaços, garantindo a limpeza e desinfecção diária dos quartos, áreas comuns e sanitários;
 - e) Actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais, visando a promoção da socialização, bem-estar e qualidade de vida e contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - f) Apoio no desempenho das actividades da vida diária;
 - g) Cuidados de Enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - h) Administração de fármacos, quando prescritos;
 - i) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar;
 - j) Acompanhamento a consultas, assim como a exames complementares de diagnóstico será assegurado pela Instituição apenas nos casos em que o utente não disponha de retaguarda familiar ou quando a família se encontre ausente;
 - k) Acompanhamento médico quinzenal, com revisão regular do estado de saúde dos residentes e ajustes no plano de cuidados.
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas permite:
- a) A convivência social entre os residentes e os familiares e amigos, os cuidadores e com a própria comunidade;
 - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente;
 - c) Assistência religiosa;
 - d) Participação dos residentes em actividades comunitárias e eventos locais, promovendo a integração social e a continuidade de vínculos comunitários.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Norma 6ª

(Condições de Admissibilidade)

1. São condições gerais de admissão do Utente na Resposta Social:
- a) Que a Instituição se ajuste às necessidades e expectativas do utente; e
 - b) Idade igual ou superior a 65 anos e que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não possa permanecer na sua residência; ou
 - c) A verificação de situação de excepção, devidamente justificada, de pessoa adulta com idade inferior a 65 anos, nomeadamente situação de saúde gravemente incapacitante conjugada com ausência de retaguarda familiar bastante para a colmatar; ou
 - e) A verificação de uma situação pontual referente a pessoa com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador; ou

- d) Necessidade de cuidados específicos e contínuos que não podem ser providos no domicílio, de acordo com avaliação multidisciplinar; e
- e) Existência de vaga.

Norma 7ª

(Inscrição)

1. Para o efeito da admissão, o utente ou representante deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição, devidamente datada e assinada, que constitui parte integrante do processo do utente, onde deverão constar, obrigatoriamente, os seguintes elementos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do Utente;
 - b) Identificação do médico assistente;
 - c) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
 - d) Número do Cartão de Contribuinte do Candidato;
 - e) Número do Cartão de Beneficiário/Pensionista da Segurança Social do Candidato (NISS);
 - f) Número do Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de outros subsistemas;
 - g) Comprovativo dos Rendimentos do Candidato e/ou Agregado Familiar;
 - h) Boletim de Vacinas e Relatório Médico comprovando a sua situação clínica.
2. A inscrição formalizada pela Direcção Técnica da Resposta Social que deve proceder ao preenchimento da Ficha de Inscrição e, ainda, ainda recepcionar e anexar os documentos necessários à inscrição.
3. Caso a documentação não se encontre toda em anexo, a inscrição mantém-se pendente até à recepção total dos documentos necessários à selecção e priorização das candidaturas.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, os quais, contudo, deverão ser obrigatoriamente apresentados no prazo máximo de 48 horas úteis, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, sob pena de exclusão.
5. Após conclusão da Ficha de Inscrição, a Direcção Técnica deve entregar a Carta de Admissibilidade ao candidato como forma de confirmar a sua situação de candidato à resposta social de ERPI.
6. Recebida a candidatura, a mesma é analisada e integrada na Lista de Candidatos sempre que não exista vaga.

Norma 8ª

(Critérios de Priorização)

1. A admissão dos Utentes na Resposta Social deverá obedecer a critérios de ordem familiar e socioeconómica, tendo em especial consideração as seguintes situações:
 - a) Situação socioeconómica precária e socialmente desfavorecida (20 pontos);
 - b) Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social (17 pontos);
 - c) Necessidade expressa pelo cliente quando este é autónomo nas suas decisões, ou observada, no caso dos restantes (15 pontos);
 - d) Abandono familiar (11 pontos);
 - e) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários (9 pontos);
 - f) Conflito familiar/marginalização/exclusão (7 pontos);
 - g) Ter um familiar a frequentar a resposta social (6 pontos);
 - h) Residir na área geográfica da resposta social (5 pontos);
 - i) Isolamento pessoal (4 pontos);
 - j) Situação de isolamento geográfico (3 pontos);
 - k) Ausência de alternativa residencial (2 pontos);
 - l) Idade do Utente (1 ponto por cada década acima dos 65 anos de idade).
2. A equipa responsável deve realizar uma avaliação inicial de cada candidato, levando em consideração os critérios acima mencionados. A pontuação acumulada será utilizada para determinar a prioridade de admissão.
3. Os candidatos ou seus representantes devem fornecer a documentação que comprove a sua situação socioeconómica, estado de saúde, e outros critérios relevantes para a admissão.
4. A Instituição reserva o direito de, a título excepcional e de comprovada necessidade imediata e impreterível do idoso, proceder à admissão dos utentes que não se enquadrem nos critérios acima mencionados.

Norma 9ª

(Gestão da Lista de Candidatos)

1. A Instituição procede à actualização da Lista de Candidatos, nas seguintes situações:
 - a) Integração de um novo candidato;
 - b) Existência de vaga.
2. São motivos de retirada da Lista de Candidatos:
 - a) Informação de Falecimento;

- b) Manifestação de vontade de retirada da Lista de Candidatos por parte do Utente ou do Representante;
 - c) Ausência de informação relevante para avaliação do processo de candidatura (falta de contactos, data de nascimento, entre outros).
3. Quando o candidato e/ou representante informam a Instituição sobre novos factos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi inscrito, a Direção Técnica procede de novo à avaliação dos requisitos.
 4. Quando o candidato e/ou representante informam que o primeiro não se encontra interessado na manutenção da Lista de Candidatos ou se verifica o óbito, a Instituição procede ao arquivo do processo do candidato, por um período mínimo de um ano, e à actualização da Lista de Candidatos.
 5. Para aquisição de informação relativamente à posição na Lista de Candidatos, os interessados poderão dirigir-se à Instituição.

Norma 10ª

(Admissão)

1. A admissão no serviço depende obrigatoriamente da manifestação de vontade por parte do Utente ou pessoa com competência legal para o efeito. Quando o pedido foi efetuado por familiares, é necessário marcar entrevista ou realizar visita domiciliária, para conversa com o próprio idoso.
2. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente ou pessoa idónea da comunidade com quem o idoso se relacione e que assuma a responsabilidade pelo internamento.
3. A decisão de admissão dos utentes é da competência da Direção, após parecer social e da Diretora Técnica.
4. Após a 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 Directora e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No momento da admissão do idoso este deve fazer-se acompanhar de um relatório clínico actualizado.

Norma 11^a

(Acolhimento)

1. De forma a prestar um acompanhamento de maior proximidade e atenção a cada idoso, a sua recepção é realizada com base numa calendarização pré-estabelecida entre a Família e a Técnica Superior de Serviço Social.
2. No caso de admissão do utente, a este e/ou representante são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento.
3. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 2 meses.
4. 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) Apresentação do Plano de Atividade da ERPI;
 - e) Informação referente aos instrumentos de participação dos utentes na vida da Instituição, nomeadamente através de sugestões, reclamações e elogios;
 - f) Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordação dos aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaboração da lista de pertences do utente.
5. Findo o período de adaptação acima referido e caso se conclua pela sua não integração, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que a determinaram e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a situação persistir é dada a possibilidade à Instituição, de rescindir o contrato, mediante comunicação a efectuar ao utente e/ou representante legal, com antecedência não inferior a 10 dias.

Norma 12^a

(Processo Individual do Utente)

1. Todos os utentes desta Instituição terão dois processos individuais, devidamente identificados: o processo de saúde e o processo social.
2. O Processo Social no gabinete da Assistente Social, o qual integra todas as peças processuais do processo da admissão e todas as informações decorrentes do cumprimento geral do presente regulamento. Neste Processo Individual constam:
 - a) Dados Pessoais;
 - b) Rede Familiar e/ou representante legal;

- c) Situação Socioeconómica;
 - d) Diagnóstico;
 - e) Avaliação de Dependência;
 - f) Avaliação social do utente, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida
 - g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - h) Plano Individual (PI);
 - i) Registo de serviços contratualizados, nomeadamente alimentação, transporte, higiene, actividades, entre outros;
 - j) Anexos de documentos relevantes ao processo como: contrato de prestação de serviços, comprovativo de rendimentos e despesas, cópia da senyença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável, entre outros;
 - k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas; e
 - l) Cessação do contrato de prestação de serviços, actividades e cuidados, com indicação da data e motivo;
3. O Processo de Saúde no Gabinete Médico, que complementa a informação inserida na plataforma da Instituição com os elementos relevantes à situação clínica dos clientes para um desempenho mais adequado dos colaboradores e dos profissionais de saúde. Neste Processo Individual consta:
- a) Dados Pessoais;
 - b) Apoio clínico;
 - c) Identificação e contacto do médico assistente;
 - d) Exames/Análises realizadas durante a estadia na Instituição;
 - e) Anexos de documentos relevantes ao processo como: declaração médica de problemas de saúde, entre outros considerados.
4. Todas as informações contidas nos processos individuais são de acesso restrito e sujeitas a sigilo profissional, nos termos legalmente aplicáveis.
5. Cada processo individual dever ser permanentemente actualizado.

Norma 13ª

(Contrato de Prestação de Serviços)

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e os seus representantes, donde constem os direitos e obrigações de ambas as partes ou remissão expressa para o regulamento em vigor na Instituição, se os mesmos dele constarem.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e/ou representante e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. A ERPI da Associação de Beneficência Cultural e Recreativa de Melo assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alojamento em quarto individual, duplo ou triplo;
 - b) Alimentação equilibrada, variada e rica nutricionalmente satisfazendo na medida do possível os hábitos/preferências alimentares e respeitando as prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene pessoal e imagem;
 - d) Cuidados de enfermagem e acesso a cuidados de saúde;
 - e) Administração de fármacos, quando prescritos pelo médico;
 - f) Lavagem e tratamento de roupa;
 - g) Higiene dos espaços;
 - h) Apoio e acompanhamento Psicossocial;
 - i) Assistência religiosa;
 - j) Actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - k) Apoio no desempenho das actividades da vida diária; e
 - l) Outros legalmente previstos.
4. A ERPI assegura ainda, sempre que necessário, a prestação dos seguintes serviços mediante pagamento pré-estabelecido:
 - a) Transporte dos utentes e acompanhamento ao exterior;
 - b) Acompanhamento e transporte a consultas médicas e hospitalares;
 - c) Apoio na aquisição de bens e serviços;
5. Serviços existentes e não abrangidos pelo acordo:
 - a) Serviços de cabeleireiro e estética;
 - b) Fornecimento de fraldas e/ou pensos;
 - c) Medicamentos e suplementos vitamínicos;
 - d) Consultas médicas externas;
 - e) Oxigénio;
 - f) Transporte de ambulância ou táxi;
 - g) Transporte e acompanhamento ao exterior para utentes autónomos e/ou com família;
 - h) Actividades lúdico-recreativas no exterior.
6. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes contratantes.

CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 14ª

(Instalações)

1. A ERPI está sediada na Rua da Saborida nº8, na freguesia de Melo e as suas instalações são compostas por:
 - a) 16 quartos com WC privativo;
 - b) 4 instalações sanitárias adaptadas;
 - c) 1 compartimento para banhos assistidos;
 - d) 2 salas de convívio;
 - e) Refeitório;
 - f) 1 gabinete médico/enfermagem;
 - g) Gabinete da Direcção;
 - h) Gabinete social;
 - i) Sala de visitas;
 - j) Rouparia;
 - k) Lavandaria;
 - l) WC do pessoal;
 - m) Vestiários;
 - n) Outras áreas de serviço;
 - o) Locais de lazer no exterior.

Norma 15ª

(Horário de Funcionamento)

1. A ERPI funciona 24 horas por dia, 12 meses por ano.

Norma 16ª

(Horário das Visitas)

1. O horário de visitas será afixado em local visível.
2. O horário de referência das visitas é das 14:30h às 17:00h, tendo um período médio de trinta minutos por visita.
3. As visitas decorrem de acordo com marcação e disponibilidade de vaga.
4. Com o objetivo de melhorar a conexão dos utentes com os seus familiares e considerando as necessidades de familiares que trabalham, será permitida a flexibilização dos horários de visita mediante agendamento prévio.

Norma 17^a

(Horário dos Colaboradores)

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona com três turnos, nos seguintes horários:
 - a) Turno da Manhã: das 07:00h às 15:00h;
 - b) Turno da Tarde: das 15:00h às 23:00h;
 - c) Turno da Noite: das 23:00h às 07:00h.

Norma 18^a

(Horário de Atendimento a Familiares)

1. A ERPI tem um dia semanal definido para atendimento dos familiares, de modo a haver um espaço de diálogo entre os interessados no processo de bem-estar do idoso. Os dias estipulados serão a segunda-feira das 14:30h às 16:30h podendo ser alterados sempre que se justifique.
2. Integrada no Quadro do Pessoal tem uma enfermeira que se encontra na Instituição de segunda a sexta-feira. Os familiares através do seu representante, poderão ser sempre esclarecidos sobre a situação de saúde do utente, desde que efectuem agendamento prévio com a enfermeira da Instituição, dentro do seu horário laboral e mediante a sua disponibilidade.

Norma 19^a

(Pagamento da Mensalidade)

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação deve ser efectuado até ao dia oito do mês a que respeita, no Gabinete da Direcção, no horário entre as 09:00h e as 13:30h e as 14:00h e as 18:00h, podendo o utente/significativo optar pelas seguintes formas de pagamento:
 - a) Transferência Bancária para o IBAN: BPI – PT50 0010 0000 3958 9710 0014 3, CGD – PT50 0035 0354 0001 8242 6304 9;
 - b) Cheque passado à ordem da Associação de Beneficência Cultural e Recreativa de Melo;
 - c) Numerário.
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado previamente à sua realização, em numerário.
3. Perante ausência de pagamento superior a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após análise individual do caso.

Norma 20^a

(Cálculo do Rendimento)

1. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, ao abrigo da Portaria 196-A/2025 de 1 de julho de 2015.
2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se agregado familiar o utente.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de natureza idêntica, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - a) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 80%);
 - b) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos ou decorrentes da cessão de exploração de estabelecimentos comerciais e ou equivalente, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferida 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, individualmente considerados, não resultarem rendas ou que o valor anual destas seja inferior ao seu valor patrimonial tributário, deve ser considerado como rendimento o quantitativo correspondente a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, da certidão de teor

matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.

- c) 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%;
 - d) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
 - e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única ou equivalente;
 - b) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
 - c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);
 - d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - f) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
6. No que concerne ao somatório das despesas referidas em c), d) e e) da alínea anterior é estabelecido um limite máximo do total da despesa a considerar correspondente ao valor correspondente da RMMG apenas relevando o efetivo valor real da despesa na eventualidade da mesma ser inferior a esse quantitativo.
7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributárias que comprove a situação de IVA;

- b) Sempre que haja dúvidas fundamentadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou haja falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Norma 21^a

(Tabela de Comparticipações)

1. As comparticipações familiares obedecem a suas modalidades:
 - a) Vagas não comparticipadas pelo Instituto da Segurança Social – a mensalidade será, o valor em vigor à data, definido pela Direcção, de acordo com a tipologia do quarto atribuída e grau de dependência e pré-cário em anexo (ANEXO I).
 - b) Vagas comparticipadas pelo Instituto da Segurança Social através de acordo de cooperação – mensalidade calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e acordos de cooperação estabelecido, afixada em local bem visível.
2. Nesta última modalidade, a comparticipação familiar devida pela utilização da Resposta Social em causa é variável entre 75% a 90% do rendimento *per capita* do seu agregado familiar, de acordo com o grau de dependência do utente.
3. Quando, no momento de admissão, o utente, não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau e já tenha sido requerida a sua atribuição, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior, devendo a mesma ser ajustada em conformidade não havendo lugar à atribuição daquele
4. 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.
 - b) Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributárias que comprove a situação de IVA;
5. Sempre que haja dúvidas fundamentadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou haja falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
6. A falta de entrega dos documentos referidos em 3) no prazo concedido para o efeito determina afixação da comparticipação máxima. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
7. À comparticipação apurada nos termos no n.º2 deste artigo acresce uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, a determinar

atendendo à capacidade económica de cada agregado familiar, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

8. Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, a concreta comparticipação dos descendentes e outros familiares deverá corresponder a 10% do rendimento *per capita* de cada um dos seus agregados familiares, calculada nos termos previstos na norma 20.^a, não podendo, em caso algum, o valor globalmente recebido pela Instituição pelo acolhimento do utente exceder o custo de vagas não comparticipadas pelo Instituto da Segurança Social.
9. As comparticipações são revistas anualmente no início do ano civil através da entrega de comprovativos de rendimentos e apresentação de documentos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.
10. Os utentes ou familiares têm a obrigatoriedade de entregar, aquando da admissão e sempre que haja revisão das mensalidades, os comprovativos dos rendimentos, nomeadamente para os efeitos previstos no antecedente número 8.
11. 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. A revisão será comunicada por escrito com antecedência mínima de 30 dias.

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 22^a

(Alimentação)

1. A alimentação é confeccionada nas instalações da Associação.
2. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado em local visível.
3. As refeições são servidas no Refeitório com os seguintes horários:
 - a) Pequeno-Almoço: das 09:00h às 09:30h;
 - b) Suplemento da Manhã: 10:30h;
 - c) Almoço: 11:30h às 13:30h;
 - d) Lanche: 16:00h às 16:30h;
 - e) Jantar: 18:00h às 19:30h;
 - f) Ceia: das 21:30h às 22:00h.
4. Sempre que os Utentes necessitem e avisem antecipadamente a refeição poderá ser servida em horário diferente.
5. A título excepcional, pro pedido ou necessidade do utente, as refeições poderão ser servidas no quarto, sempre sob indicação escrita de um elemento da equipa técnica.

6. Existem ementas de dietas especiais consoante a situação clínica do Utente e mediante prescrição médica.
7. Alimentos provenientes do exterior:
 - a) Por razões de segurança, de foro médico, a entrada e consumo de alimentos e bebidas, nomeadamente alcoólicas, provenientes do exterior, é sujeita a conhecimento e consentimento da Instituição, e ainda, registo com controlo de datas de validade;
 - b) Os alimentos provenientes do exterior e depois de devidamente conhecidos e consentidos, devem ser consumidos no refeitório, minimizando o mais possível, o seu consumo no interior dos quartos;
 - c) Não é permitida a permanência de alimentos nos quartos para além de sumos, águas, bolachas, fruta, todos eles por tempo determinado e devidamente acondicionados. Reserva-se o direito da Instituição de eliminar alimentos fora de prazo e em mau estado de conservação;
 - d) Todos os alimentos depois de devidamente consentidos deverão ser para consumo próprio e/ou dos significativos;
 - e) A Instituição não se responsabiliza por problemas associados no consumo dos referidos alimentos pelo próprio e terceiros.

Norma 23^a

(Cuidados de Higiene Pessoal)

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 24^a

(Tratamento de Roupa)

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, de cama e casa de banho é assegurado pela Instituição.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas pelo utente/significativo, segundo procedimento instituído, para melhor identificação.
3. Todas as roupas que necessitem de tratamento especial, serão tratadas pelos utentes/significativos.

Norma 25^a

(Actividades de Desenvolvimento Pessoal e Social)

1. As Actividades de Desenvolvimento Pessoal e Social promovidas pela ERPI constam no Plano de Actividades.

2. A organização e desenvolvimento das actividades é da responsabilidade da Equipa Técnica e da Animadora, tendo como objetivo o integral desenvolvimento psicossocial, através de actividades lúdico-recreativas, sociais, intelectuais e/ou formativas, espirituais e/ou religiosas e outras que visem as necessidades, gostos e interesses de cada utente.
3. As actividades são tendencialmente gratuitas, no entanto pode haver lugar a participação sempre que justificável, e mediante acordo prévio;
4. Durante as actividades no exterior os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.
5. Os utentes serão sempre informados para participar em actividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras instituições da comunidade, ficando o transporte a cargo da Instituição.

Norma 26^a

(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 27^a

(Cuidados de Saúde)

1. A gestão da saúde dos utentes da ERPI é da responsabilidade da equipa de enfermagem, salvo se o utente desejar manter a sua independência a esse nível.
2. A Associação através dos seus serviços de saúde, não se responsabiliza por estados clínicos e de saúde que ultrapassem o âmbito dos cuidados de saúde primários, no entanto é assegurado o acesso aos mesmos.
3. Após a admissão do utente, a equipa de enfermagem responsabiliza-se por examinar o utente (no período de 24h) a fim de verificar a existência de lesões cutâneas. Caso, existam lesões com necessidade de tratamento o material utilizado para o tratamento destas, ficará ao encargo do utente ou seu significativo.
4. Deverá ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes. Salvaguarda-se que os custos de saúde (cariz privado e/ou taxas moderadoras) são sempre suportados pelo utente ou pelo seu significativo.
5. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores.
6. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis.

Norma 28ª

(Preparação e Administração da Medicação Prescrita)

1. A ERPI assegura a preparação, em sistema Unidose, e administração da medicação prescrita pelo médico, acompanhada por guia de medicação.
2. Na ausência deste último, o utente ou representante deve assinar termo de responsabilidade.

Norma 29ª

(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 Instituição, na tipologia de ERPI, pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação e no caso de empréstimo careça de disponibilidade do material em questão.

Norma 30ª

(Transportes)

1. As deslocações para consultas externas particulares indispensáveis e não asseguradas por familiares podem ser asseguradas pela Instituição, cobrando-se com um serviço extra. A deslocação da viatura é paga ao quilómetro no valor de 70 cêntimos, sendo esta tabela atualizada anualmente de acordo com a inflação.
2. Após uma deslocação ao serviço de urgência e após a alta, a família do utente é avisada da mesma ficando responsável pela deslocação do utente até à Instituição. Caso a família o solicite a Associação pode contactar os bombeiros para que possam transportar o utente, mas os correspondentes encargos são suportados pelo mesmo ou pelos familiares/significativos.

Norma 31ª

(Depósito e Guarda de Bens do Utente)

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Caso tal suceda, o utente seja considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existam familiares/significativos disponíveis para o efeito, a associação assumirá a sua gestão até prolação de decisão judicial que venha a ter lugar com esse objecto, nomeadamente em sede de processo de acompanhamento de maior.

3. Caso seja opção do utente, os vales postais das suas pensões poderão ser recebidos pela Instituição, a qual se encarregará dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto do Instituto da Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas pensões.
4. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da Instituição, sendo que o remanescente monetário, caso exista, será sempre entregue ao utente por sua solicitação.
5. Após 1 ano do falecimento do utente finda o prazo de reclamação dos bens à guarda da Instituição, tendo-se os mesmos por abandonados.
6. A Instituição não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda ou que não constem na lista de bens do utente.
7. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento de conta corrente.

CAPÍTULO V – ORGANIZAÇÃO E RECURSOS HUMANOS

Norma 32^a

(Quadro de Pessoal)

O quadro do pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica, Pessoal Auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma 33^a

(Direção Técnica)

A Direção Técnica compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir os serviços, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

Norma 34^a

(Direitos dos Utentes)

1. Os utentes da ERPI terão direito a:
 - a) Dar entrada na Resposta Social por vontade própria;

- b) Ver respeitadas a sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como os seus usos e costumes, crenças e religiões, assim como permanecer junto do seu cônjuge;
- c) Ser tratados com carinho, simpatia e dignidade;
- d) Ser informados das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e quando solicitado pelos mesmos;
- f) Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses, e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) Ter direito à inviolabilidade da correspondência e do seu espaço privado (quarto), não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização ou a da respetiva família;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) Articulação com todos os serviços da comunidade em particular com os da saúde;
- k) A consultar a informação constante no processo individual;
- l) Utilizar o Livro de Reclamações;
- m) Ver cumprido o Plano Individual, o Regulamento Interno da Resposta Social bem como o Contrato de Prestação de Serviços;
- n) Respeito pela privacidade, individualidade e confidencialidade;
- o) Direito a uma vida afectiva, sexual e social;
- p) Direito à capacidade de escolha, à participação e à igualdade;
- q) Exigir qualidade dos serviços prestados.

Norma 35^a

(Deveres dos Utentes)

1. Os utentes da ERPI deverão respeitar as seguintes regras:
 - a) Proceder à assinatura do contrato de prestação de serviços no acto de admissão, sem prejuízo do mesmo ser outorgado pelo seu representante legal ou em regime de contrato a favor de terceiro, nos termos previstos nos artigos 443.º e seguintes do Código Civil;
 - b) Apresentar prova dos rendimentos e despesas anuais para a actualização das comparticipações familiares, durante o mês de agosto; caso esta prova não seja entregue dentro do prazo é considerado um aumento de 5%;
 - c) Efectuar o pagamento da comparticipação mensal até ao dia 8 de cada mês, ou após o recebimento do vale de pensão, de acordo com o contrato, e com a tabela estabelecida, sujeitando-se às actualizações no início de cada ano civil, ou quando se justificar;
 - d) Respeitar os horários praticados pela Instituição;

- e) Proceder à entrega de documentos que tenham impacto na comparticipação familiar;
- f) Declarar obrigatoriamente no inventário os objetos de uso pessoal e estimativo;
- g) Colaborar com a equipa da ERPI na medida dos seus interesses e possibilidade, não exigindo a prestação de serviços não contratualizados;
- h) Tratar com correcção e cortesia os restantes utentes, colaboradores, direcção e voluntários; caso tal não se verifique cabe à Instituição sancionar através da seguinte hierarquia de sanções – 1ª vez “repreensão verbal”, 2ª vez “repreensão escrita”, 3ª vez “expulsão com aviso prévio de 30 dias”;
- i) Zelar pela boa conservação do edifício e cumprir com as normas de higiene e segurança em vigor;
- j) Respeitar as regras de utilização dos transportes da ERPI, nomeadamente a utilização do cinto de segurança, bem como legislação em vigor aplicável;
- k) Cumprir as normas presentes no regulamento interno;
- l) Manter o silêncio em todas as instalações a partir das 22:00h;
- m) Respeitar o espaço dos outros utentes, pedindo sempre autorização para entrar nos seus quartos;
- n) Avisar das suas ausências e/ou saídas ao exterior;
- o) Comunicar por escrito à Direcção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- p) Não gratificar com qualquer dádiva os colaboradores.

Norma 36ª

(Direitos dos Familiares/Representante)

1. Constituem direitos dos familiares:
 - a) Visitar os seus familiares;
 - b) Levá-los a participar em acontecimentos familiares, sempre que possível;
 - c) Obter informações acerca da prestação e avaliação dos serviços acordados no Plano Individual;
 - d) Obter esclarecimentos sobre a situação de saúde do utente junto do médico ou enfermeiro, informando com antecedência a Direcção Técnica, de modo a não colidir com o normal funcionamento da Instituição;
 - e) Participar nas acções promovidas pela Instituição destinadas às famílias do utente.

Norma 37ª

(Deveres dos Familiares/Representante)

1. São deveres dos Familiares e/ou Representante designadamente:
 - a) Tratar com respeito e dignidade os utentes, colaboradores, voluntários e Direcção;

- b) Proceder atempadamente ao pagamento das comparticipações familiares e/ou de descendentes e outros familiares;
- c) Respeitar, cumprir e fazer cumprir o regulamento;
- d) Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados;
- e) Respeitar a privacidade e o espaço partilhado pelos utentes em quarto duplo e triplo;
- f) Fazer parte integrante do processo de acolhimento do utente;
- g) Acompanhar o seu significativo nas aquisições de bens e serviços, assim como nas actividades planeadas, de forma regular e envolvida;
- h) Celebrar com o seu significativo os dias festivos, nomeadamente Natal, Páscoa e Aniversário, sempre que for de acordo com os seus valores e crenças e preferencialmente em ambiente familiar.

Norma 38ª

(Direitos da Instituição)

- 1. São direitos da Instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente e/ou significativos no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir o acordado no acto 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, assim como 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.

Norma 39ª

(Deveres da Instituição)

- 1. São deveres da Instituição:
 - a) Cumprir o estabelecido no Contrato de Prestação de Serviços e no Regulamento Interno da Resposta Social;
 - b) Garantir a qualidade dos serviços prestados e o conforto necessário ao bem-estar do utente;
 - c) Ter ao serviço da Resposta Social profissionais idóneos;

- d) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
- e) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- f) Manter actualizados os processos individuais dos utentes;
- g) Garantir o sigilo dos dados dos processos;
- h) Dispor de um Livro de Reclamações;
- i) Manter atualizado o Preçário/Contrato de Prestação de Serviços.

Norma 40^a

(Direitos dos Trabalhadores)

1. São direitos dos trabalhadores:
 - a) Disporem de boas condições de trabalho, de higiene, segurança e protecção à saúde.
 - b) Auferirem mensalmente a retribuição salarial.
 - c) Ser indemnizado dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais.
 - d) Terem acesso a cursos de formação, reciclagem e aperfeiçoamento que sejam de reconhecido interesse, desde que não prejudiquem o normal funcionamento da Instituição.
 - e) Obterem certificados de tempo de serviço, conforme a legislação em vigor.
 - f) Realizarem um exame médico anual proporcionado pela Instituição.

Norma 41^a

(Deveres dos Trabalhadores)

São deveres dos trabalhadores:

- a) Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade a entidade empregadora, os seus representantes, utentes, superiores hierárquicos, companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e exercer com zelo e dedicação o trabalho que lhes seja confiado;
- d) Obedecer à direcção da instituição, e aos responsáveis hierarquicamente superiores em tudo quando respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as respetivas ordens ou instruções se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;

- e) Guardar lealdade à instituição, designadamente não divulgando informações relativas à instituição ou aos seus clientes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
- f) Zelar pela preservação e uso adequado de bens, instalações e equipamentos da instituição ou dos seus utentes;
- g) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente participando com empenho nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição;
- h) Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, nomeadamente, ao exame médico anual e aos exames ocasionais promovidos pela instituição.

Norma 42ª

(Regras Específicas de Convivência e Segurança)

1. Aos utentes da Resposta Social da ERPI é interdito:
 - a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
 - b) Maus-Tratos (verbais ou físicos), por parte dos utentes ou dos seus familiares, a outros utentes, colaboradores, voluntários e Direcção da Instituição;
 - c) O uso de aparelho de rádio, televisão ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros;
 - d) O uso de botijas e cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam pôr em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
 - e) Fazer-se acompanhar de qualquer arma ou instrumento que como tal possa ser utilizado;
 - f) A introdução na Instituição de qualquer produto estupefaciente;
 - g) Fumar dentro das instalações da Instituição;
 - h) Colocar nas paredes, móveis ou em quaisquer locais da Instituição, pregos, estampas e/ou caixilhos sem prévia autorização da Direcção;
 - i) Colocar dentro do quarto, quaisquer móveis sem prévia autorização da Direcção;
 - j) Solicitar gratificações das visitas ou fazer peditórios no exterior e interior da associação.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES COMUNS E FINAIS

Norma 43^a

(Equipamento)

1. Os quartos poderão ser ocupados e alterados na sua organização e equipamento de acordo com as necessidades da Instituição e o superior interesse de todos os residentes.
2. Os utentes devem zelar pelo asseio e conservação dos espaços e equipamentos que utilizam.
3. Sempre que surja uma vaga, a Instituição tem em consideração na atribuição do espaço privado os perfis de dependência, convivência e relação dos utentes, considerando e conciliando o interesse de todos os intervenientes.

Norma 44^a

(Interrupção da Prestação dos Cuidados por Iniciativa dos Utes)

Sempre que o utente se ausentar por um período superior a 24h deve proceder ao preenchimento da Declaração de Ausência Prolongada. No caso do utente se ausentar por motivos pessoais, não haverá lugar a qualquer desconto na comparticipação.

Norma 45^a

(Cessação da Prestação de Serviços)

1. São motivos para cessaçã do contrato por facto não imputável ao prestador:
 - a) Denúncia do contrato de prestação de serviços pelo utente, com antecedência mínima de 30 dias, a qual será anexada ao seu processo, devendo indicar o motivo do seu abandono;
 - b) O utente ausentar-se por um período igual ou superior a trinta dias sem qualquer justificação;
 - c) No caso de morte do utente;
 - d) No caso da resposta social não se adequar à problemática do utente;
 - e) A resposta social não ter capacidade de resposta para as expectativas do utente.
2. Nos casos referidos nas últimas duas alíneas do número anterior, e após negociação entre as partes, o utente será encaminhado para Respostas Sociais/Instituições mais adequadas à situação.

Norma 46^a

(Livro de Reclamações)

1. A instituição dispõe de Livro de Reclamações eletrónico em conformidade com o estabelecido no n.º 2 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direcção da Instituição, nos termos legalmente previstos.

Norma 47^a

(Alterações ao Regulamento)

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu significativo, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante ou familiar no acto de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Quaisquer alterações serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma 48^a

(Situações de Emergência)

1. Em situações de doença ou acidente são prestados os primeiros socorros e se necessário serão accionados os Bombeiros/INEM.
2. Se houver a necessidade de um utente ir ao hospital, as famílias/significativos serão informadas.
3. No caso de morte será comunicado à família, sendo efetuada sempre uma preparação prévia para minimizar o correspondente impacto emocional.

Norma 49^a

(Prevenção de Situações de Negligência e Maus-Tratos)

1. A Associação de Melo possui um Manual de Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos nos idosos.

2. Caso se verifiquem situações de negligência ou maus-tratos físicos, psicológicos e emocionais, na relação colaboradores/utentes será feita uma averiguação que poderá dar origem a um processo disciplinar.
3. Caso se verifiquem situações de maus-tratos entre utente/colaboradores ou utentes entre si será feita uma averiguação e solicitada a intervenção da equipa multidisciplinar.
4. Caso se verifiquem situações de maus-tratos aquando da saída do utente ao exterior (roubo, maltratado pela família ou por alguém do exterior) a situação será alvo de uma averiguação e se pertinente será comunicado às autoridades competentes.
5. Em qualquer dos casos será sempre elaborada uma ficha de ocorrência.

Norma 50ª

(Situações de acompanhamento de maior)

1. Verificando-se uma situação de impossibilidade do Utente, por razões de saúde, deficiência, ou pelo seu comportamento, de exercer plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de, nos mesmos termos, cumprir os seus deveres, serão prontamente informados os seus familiares/responsável, a fim de promoverem as diligências legalmente previstas à determinação judicial do seu acompanhamento.
2. Se a gravidade da situação o justificar e tendo conhecimento da situação os familiares/responsável não actuarem de forma condigna em tempo útil, deverá a Instituição informar os competentes serviços do Ministério Público, para os efeitos tidos por convenientes.
2. Havendo sido judicialmente determinado o acompanhamento do Utente em momento prévio à sua admissão, deverá ser obrigatoriamente facultada à Instituição, anteriormente àquela, a correspondente documentação comprovativa, a qual será integrada no seu processo individual.
3. Toda e qualquer actuação referente a maior objecto de decisão judicial de acompanhamento deverá ser conforme o quanto tenha sido especificamente determinado pelo Tribunal em sede de sentença.
4. Sendo necessário suprir o consentimento do utente beneficiário de acompanhamento será contactado o seu legal representante para o efeito, o qual deverá proceder à subscrição da respectiva documentação em representação do mesmo em tempo útil.
5. Não acedendo o acompanhante judicialmente estabelecido ao solicitado ou não sendo o mesmo encontrado em tempo útil, tratando-se de questão de relevo, com reflexo significativo na saúde, bem-estar e/ou património do utente, deverá a Instituição informar os competentes serviços do Ministério Público, para os fins tidos por convenientes.

Norma 51^a

(Integração de Lacunas e Omissões)

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

Norma 52^a

(Penalidades)

1. Aos utentes que não cumprem as disposições deste regulamento e/ou pratiquem actos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos a outros utentes, serão aplicadas as seguintes penalidades:
 - a) Numa situação em que a advertência seja aplicada pela 1^a vez: sanção de advertência verbal ou escrita;
 - b) Expulsão;
2. As penalidades mencionadas são da exclusiva competência da Direcção da Instituição, sendo sempre facultado ao utente o direito ao respectivo contraditório.

Norma 53^a

(Entrada em Vigor)

O presente regulamento entra em vigor decorridos que sejam 30 dias da sua aprovação pelo órgão competente desta Associação, sem prejuízo da sua atempada comunicação ao Instituto da Segurança Social, I.P., sendo efectuada a sua alteração sempre que se justificar.

_____ na qualidade de utente/familiar
(*riscar o que não interessa*) declaro que tomei conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____/_____/_____

(Assinatura do Utente/Representante do Utente)

ANEXO I

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES EM VAGA NÃO COMPARTICIPADA

Resposta Social	Valor €	
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	Quarto Individual	
	0 < dependentes	1000,00 €
	20% < dependentes	1100,00 €
	40% < dependentes	1200,00 €
	60% < dependentes	1300,00 €
	Dependentes > 80%	1400,00 €
	Quarto Duplo	
	0 < dependentes	850,00 €
	20% < dependentes	950,00 €
	40% < dependentes	1050,00 €
	60% < dependentes	1150,00 €
	Dependentes > 80%	1250,00 €
	Quarto Triplo	
	0 < dependentes	750,00 €
	20% < dependentes	800,00 €
	40% < dependentes	850,00 €
	60% < dependentes	900,00 €
	Dependentes > 80%	950,00 €