



# **ASSOCIAÇÃO DO CENTRO SOCIAL DE ESCAPÃES**

## **Regulamento Interno**

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas



# REGULAMENTO INTERNO

## ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

### Índice

Capítulo i - 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 - 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 .....	8
Norma 10ª - acolhimentos dos novos utentes .....	9
Norma 11ª - processo individual do utente .....	9
Capítulo iii - regras de funcionamento .....	10
Norma 12ª - horários de funcionamento .....	10
Norma 13ª - horário de visitas .....	10
Norma 15ª - lotação .....	10
Norma 14ª - entrega de alimentos aos utentes .....	10
Norma 15ª - comparticipação familiar e comparticipação familiar de descendentes .....	10
Norma 16ª - cálculo do rendimento per capita .....	10
Norma 17ª - determinação da comparticipação de descendentes ou de outras pessoas vinculadas ao candidato .....	12
Norma 18ª - tabela de comparticipações .....	12
Norma 19ª - revisão da comparticipação familiar .....	13
Norma 20ª - pagamento de mensalidades .....	14
Capítulo iv - prestação dos cuidados e serviços .....	14
Norma 21ª - alimentação .....	14
Norma 22ª - cuidados de higiene .....	14
Norma 23ª - tratamento da roupa do uso pessoal do utente .....	14
Norma 24ª - atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais .....	15
Norma 25ª - apoio no desempenho das atividades de vida diária .....	15
Norma 26ª - cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde .....	15
Norma 27ª - administração de fármacos .....	15
Norma 28ª - produtos de apoio à funcionalidade e autonomia .....	15
Norma 29ª - depósito e guarda de objetos pessoais de valor do utente .....	15
Norma 30ª - gestão de bens monetários .....	16
Capítulo v - recursos .....	16
Norma 31ª - quadro de pessoal .....	16
Norma 32ª - direção/ coordenação técnica .....	16
capítulo vi - direitos e deveres .....	16



# REGULAMENTO INTERNO

## ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Norma 33ª - direitos e deveres dos utentes.....	16
Norma 34ª - direitos e deveres da instituição.....	17
Norma 35ª - contrato de prestação de serviços.....	18
Norma 36ª - interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente.....	18
Norma 37ª - cessação da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador .....	18
Norma 38ª - funeral e espólio do utente .....	19
Norma 39ª - livro de reclamações .....	19
Norma 40ª - sugestões .....	19
Norma 41ª - elogios.....	19
Norma 42ª - livro de registo de ocorrências .....	19
Capítulo vii - disposições finais.....	20
Norma 43ª – política de privacidade e proteção de dados pessoais.....	20
Norma 44ª - alterações ao presente regulamento.....	20
Norma 45ª - resolução de litígios .....	20
Norma 46ª - gestão de situações de negligência, abusos e maus-tratos .....	20
Norma 47ª - foro competente para a resolução de conflitos.....	20
Norma 48ª - integração de lacunas .....	21
Norma 49ª - entrada em vigor .....	21
Anexos.....	23
Preçário .....	24



# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

### **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A Associação do Centro Social de Escapães, adiante designado por ACSE, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 20/05/1988, revisto pela última vez a 30/09/2019; para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015, de 01 de julho, na sua redação atual (portaria nº 218 – D/2019 de 15/07) – define critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS.IP e as Instituições particulares de solidariedade social.
- c) Declaração de Retificação n.º1/2024 – Presidência do Conselho de Ministros – Secretaria Geral que retifica a Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, alterada pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro – Aprova as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro (procede à 3ª alteração ao Decreto-Lei Lei n.º64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, e Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março) – Define o regime de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social, adiante designados por estabelecimentos, em que sejam exercidas atividades e serviços do âmbito da segurança social relativos a crianças, jovens, pessoas idosas ou pessoas com deficiência, bem como os destinados à prevenção e reparação das situações de carência, de disfunção e de marginalização social, estabelecendo ainda o respetivo regime sancionatório;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor, assinado entre o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e os representantes das Instituições;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Estatutos da Instituição;
- i) Outra legislação aplicável, publicada e/ou a publicar.

#### **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;



## **REGULAMENTO INTERNO**

### **ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

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 autocuidado 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 maus-tratos;
- 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) Alojamento;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c) Cuidados de higiene;
- d) Tratamento da roupa;
- e) Higiene dos espaços;
- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- i) Administração de fármacos, quando prescritos;
- j) Apoio Psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar;



# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

k) Assistência religiosa.

2. A ERPI assegura ainda outros serviços, pagos separadamente, tais como:

- a) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- b) Fisioterapia;
- c) Serviços de cabeleireiro e estética;
- d) Podologia (tratamento de micoses, unhas).

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 assegura a assistência religiosa.

### **NORMA 5ª - INSTALAÇÕES**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada em Rua Camilo Augusto Correia, freguesia de Escapães e as suas instalações são compostas por:

- a) Quinze quartos (alguns com casa de banho privativa);
- b) Um gabinete médico e de enfermagem;
- c) Uma sala da Medicação;
- d) Casas de banho para homens, senhoras e pessoas com mobilidade condicionada;
- e) Uma sala de convívio;
- f) Uma sala de atividades;
- g) Uma capela;
- h) Uma copa;
- i) Uma sala de banho assistido.

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

3. Quando estritamente necessário, os utentes poderão ser transferidos de quarto.

## **CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### **NORMA 6ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

### **NORMA 7ª - INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente (a ficha de pré- inscrição/candidatura tem a validade de 12 meses, após esse período deve ser renovada para manter o interesse na admissão), devendo ser apresentados os seguintes documentos:

- a) Nº do BI ou Cartão do Cidadão do utente e do familiar/ representante legal, quando necessário;



## **REGULAMENTO INTERNO**

### **ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

- b) Nº do Cartão de Contribuinte do utente e do familiar/ representante legal, quando necessário;
  - c) Nº do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do familiar/ representante legal, quando necessário;
  - d) Nº do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar (Modelo 3 do IRS e Nota de Liquidação atualizada).
2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão.
3. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria Central da Associação e/ou à Diretora Técnica na Associação do Centro Social de Escapães.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
6. Aquando da integração do utente em ERPI, a sua morada de residência deverá ser alterada no Cartão de Cidadão, para a morada da Associação do Centro Social de Escapães.
7. Após a integração/admissão na Associação do Centro Social de Escapães, o cumprimento das responsabilidades legais ou fiscais com as respetivas entidades competentes fica à responsabilidade do próprio, do familiar descendente ou responsável.
8. A admissão de clientes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os(as) restantes utentes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da instituição e de articulação com as entidades parceiras.

#### **NORMA 8ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1. Quando as vagas disponíveis não permitem a admissão de todos os candidatos é realizada uma priorização considerando os seguintes critérios de prioridade:
- a) Situação economicamente desfavorecida (Rendimento per capita)
    - I. ≤145€ - 5 pontos
    - II. 146€ a 242€ - 4 pontos
    - III. 243€ a 339€ - 3 pontos
    - IV. 340€ a 580€ - 2 pontos
    - V. >580€ - 1 ponto
  - b) Residência na área Geográfica da Resposta Social:
    - I. Fora do concelho – 0 pontos
    - II. No concelho – 1 ponto
    - III. Na freguesia – 2 pontos
  - c) Risco de isolamento social (Escala de Gijón):
    - I. Problema Social – 2 pontos
    - II. Risco Social – 1 ponto
    - III. Boa situação Social – 0 pontos



## **REGULAMENTO INTERNO**

### **ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

- d) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários (não tem apoio da família ou sem família) - 1 ponto
- e) Grau de dependência (Índice de Barthel):
- I. Totalmente Dependente – 4 pontos
  - II. Severamente Dependente – 3 pontos
  - III. Moderadamente Dependente – 2 pontos:
  - IV. Ligeiramente Dependente – 1 pontos
  - V. Independente – 0 pontos
- f) Ser utente de outra Resposta Social da Instituição (SAAS, CD, SAD, UCC) – 1 ponto
- g) Idade do utente:
- I.  $\geq 80$  anos – 1 ponto
  - II.  $\leq 79$  anos – 0 pontos
2. A cada critério é atribuída a pontuação correspondente, caso o requisito seja cumprido. É efetuada a soma da pontuação atribuída e as candidaturas são ordenadas em função da sua pontuação, por ordem decrescente.
- Em caso de empate, tem prioridade a inscrição mais antiga.
3. Quando surge uma vaga, entramos em contacto telefonicamente com o candidato para agendar entrevista. Caso este não pretenda a vaga, poderá manter-se em lista de espera, caso pretenda.
4. É de salientar que as situações enquadradas pelas Vagas Sociais são geridas pela Segurança Social, excluindo assim aplicação dos critérios definidos no ponto 1 da presente norma.
5. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes e colaboradores;
  - b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
  - c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.

#### **NORMA 9ª - ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Associação do Centro Social de Escapães.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias úteis, por meio de chamada telefónica.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão:
  - a) É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade e da caução;
  - a) Assinado o contrato de prestação de serviços;



## **REGULAMENTO INTERNO**

### **ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

- b) Entregue ao (à) utente/cliente cópia do Regulamento Interno;
  - c) Assinada declaração, pelo(a) utente/cliente e/ou responsável legal, de autorização do uso da imagem do(a) idoso(a) na Instituição;
  - d) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do(a) utente/cliente.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de candidatos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato, ao utente ou seu representante legal, através de contacto telefónico.
8. Serão retirados(as) da lista os(as) candidatos(as) que desistam da inscrição.
9. A lista será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
10. O(a) utente/cliente e/ou representante legal serão informados(as) quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.
11. A gestão da Lista de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

#### **NORMA 10ª - ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento.
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 1 mês.
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
  - b) Apresentação dos outros utentes;
  - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
  - d) Apresentar o programa de 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 individual do utente consta:
  - a) Identificação do utente;



# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

- b) Data de admissão;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
  - h) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### **CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 12ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

- 1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h00/dia.
- 2. O horário de visitas encontra-se afixado em lugar visível.

#### **NORMA 13ª - HORÁRIO DE VISITAS**

- 1. O horário de visitas é diário das 11:30h às 19:30h, no entanto, flexível e adaptável às necessidades do utente e famílias.
- 2. Sempre que os utentes apresentem capacidade física para se deslocarem, o local para as visitas far-se-á na sala de convívio, sem restrição do número de visitas desde que não interfiram com o normal funcionamento da instituição.

#### **NORMA 15ª - LOTAÇÃO**

A lotação máxima da prestação da ERPI é de 27 utentes.

#### **NORMA 14ª - ENTREGA DE ALIMENTOS AOS UTENTES**

Para regular o bom funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é proibida a entrega direta de alimentos aos utentes do ERPI. Se entenderem que querem oferecer alimentos devem entregar a uma Auxiliar de Ação Direta e/ou Enfermeira que fará a agilização da sua entrega aos mesmos nos horários de alimentação definidos pela instituição.

#### **NORMA 15ª - COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR DE DESCENDENTES**

- 1. Em ERPI, de acordo com o ponto 3.2 do anexo que se refere ao artigo 19º da Portaria nº218D/2019, considera-se agregado familiar apenas a pessoa destinatária da resposta.

#### **NORMA 16ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

- 1. O cálculo do rendimento per capita mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:



## REGULAMENTO INTERNO

### ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

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

n

Sendo que:

RC = Rendimento per capita mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = nº de elementos do agregado familiar

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior.
- c) De pensões – considera-se pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - 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;
- g) 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%;
- h) 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;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Despesas com ascendentes ou descendentes em ERPI.



## REGULAMENTO INTERNO

### ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

4. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 3 é estabelecido como limite máximo do total das despesas a considerar, o valor correspondente à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

#### **NORMA 17ª - DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO DE DESCENDENTES OU DE OUTRAS PESSOAS VINCULADAS AO CANDIDATO**

1. À comparticipação familiar pode acrescer uma comparticipação de descendentes ou de outras pessoas vinculadas.
2. Para a determinação da comparticipação dos descendentes ou de outras pessoas vinculadas.
3. Para determinação da comparticipação dos descendentes ou de outras pessoas vinculadas, considera-se a capacidade económica de cada agregado familiar.
4. A averiguação da capacidade económica de cada agregado familiar é efetuada mediante a análise dos documentos comprovativos definidos na norma 16ª do presente regulamento e em consonância com o disposto no regulamento das comparticipações familiares (anexo à Portaria nº 196-A/2015); a prova é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
5. A não apresentação dos documentos para análise da capacidade económica do agregado familiar de cada descendente ou de outras pessoas vinculadas ao candidato, origina a fixação de comparticipação de acordo com:

$$D = A - B - C \text{ sendo que}$$

- (A) Valor máximo de referência definido no compromisso de cooperação
- (B) Comparticipação financeira da Segurança Social por utente.
- (C) Comparticipação familiar do utente.
- (D) Comparticipação dos descendentes ou de outras pessoas vinculadas ao candidato

5. O somatório de todas as comparticipações (utentes, segurança social e familiar), num período de referência anual, para os utentes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência, pelo número de utentes em cooperação, acrescido de 15%.
6. O montante apurado como comparticipação familiar dos descendentes ou de outras pessoas vinculadas ao candidato é acordada entre as partes.
7. A comparticipação dos descendentes ou de outras pessoas vinculadas ao candidato, acordada entre as partes interessadas, em acordo escrito, terá emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

#### **NORMA 18ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente, sendo 75% para idosos autónomos e 90% para idosos em situação de dependência (acamados, semi-dependentes). A definição das percentagens a



## **REGULAMENTO INTERNO**

### **ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

aplicar é definida de acordo com algumas escalas de funcionalidade ou instrumentos de avaliação geriátrica ou ainda considerando a Atestado Médico de Incapacidade Multiusos.

2. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

2.1 — Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

2.2 — A falta de entrega dos documentos referidos no ponto 2, no prazo concedido para o efeito, determina afixação da comparticipação familiar máxima.

2.3 — A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

3. As despesas com medicação, fraldas, algálias, sacos de colostomia, apósitos específicos, suplementos alimentares, ajudas técnicas (colchão ante escaras, almofadas de gel e de viscoelástico), aquisição de óculos, próteses dentárias, aparelhos auditivos, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, são da responsabilidade do utente ou pessoa responsável pelo internamento em ERPI.

4. As deslocações ao Hospital são da responsabilidade da família, assim como as custas com os bombeiros, no entanto ao nível da urgência na primeira hora o serviço é gratuito, a partir da 2ª hora inclusive, caso a família ainda não esteja no hospital o serviço é taxado a 10€/hora.

5. As consultas de especialidade são da responsabilidade da família. No entanto, se a família não tiver disponibilidade para acompanhar a consulta, o utente poderá ser acompanhado por um colaborador da instituição ou por um voluntário, tendo um custo à hora de 10€.

6. O serviço de cabeleireiro tem um custo associado que se encontra sob consulta em preçário. Este valor poderá ser alterado, encontrando-se afixado na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

7. O serviço de fisioterapia é um serviço complementar, tem um custo acrescido à mensalidade. O valor encontra-se afixado na tabela no hall de entrada da ERPI.

#### **NORMA 19ª - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. Caso o início da prestação de serviço ocorra até ao dia 15 do mês corrente, a mensalidade será paga na íntegra, sendo reduzida em 50% quando ocorra posteriormente.

2. Haverá lugar a uma redução de 15% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 14 dias seguidos.



## **REGULAMENTO INTERNO**

### **ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

3. Redução 50% por motivo de ausência devidamente justificado por doença (entre 30 a 90 dias).
4. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, com a integração do segundo elemento do casal.
5. 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 20ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. Na admissão do utente, são emitidas duas faturas, uma relativa à primeira mensalidade e outra fatura com uma caução no valor correspondente a um mês de permanência na ERPI, funcionando como um adiantamento da mensalidade, que deverá ser paga pelo utente no prazo de 5 dias úteis e no momento da alta será restituído o valor da caução, após verificação do pagamento de todas as faturas emitidas durante a sua permanência na resposta social.
2. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita. Nas admissões após o dia 8, o utente ou o seu representante terá 5 dias úteis para realizar o pagamento do primeiro mês.
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente à sua realização.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá recorrer aos meios judiciais para regularizarem as mensalidades.
5. O pagamento das comparticipações deve ser pago preferencialmente por débito direto SEPA, podendo, no entanto, também ser pago por transferência bancária para o IBAN PT50 0045 1273 4023 1651 0829 8, ou em numerário na secretaria da instituição. Sempre que o pagamento das comparticipações é efetuado por transferência bancária, solicitamos que:
  - a) No descritivo da transferência indique o primeiro e último nome do utente;
  - b) Encaminhe sempre, por correio eletrónico, o comprovativo da transferência para: [geral@csocialescapaes.com](mailto:geral@csocialescapaes.com).

#### **CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

##### **NORMA 21ª - ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço da manhã (sempre que se justifique), almoço, lanche, jantar e ceia.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, 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.

##### **NORMA 22ª - 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 23ª - 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. Os utentes deverão trazer as suas roupas inventariadas e devidamente marcadas com o número do utente atribuído na admissão, de modo a que sejam acauteladas trocas ou extravios.



## **REGULAMENTO INTERNO**

### **ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

#### **NORMA 24ª - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de atividades;

1. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

#### **NORMA 25ª - APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA**

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 26ª - 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. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores do ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, tendo um custo descrito na norma 16ª do presente regulamento.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

#### **NORMA 27ª - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS**

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita.

#### **NORMA 28ª - 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 ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo. A instituição pode assim agir como mera intermediária na aquisição dos produtos, não estando este tipo de apoios incluídos no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

#### **NORMA 29ª - DEPÓSITO E GUARDA DE OBJETOS PESSOAIS DE VALOR DO UTENTE**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos pessoais de valor, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. É elaborado o espólio dos bens pertencentes do utente, sendo assinado pelo responsável/ utente e pela pessoa que os recebe. Este espólio é arquivado junto ao processo individual do utente.



# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

3. O espólio deverá ser atualizado sempre que ocorra uma entrada ou saída de um objeto.
4. A Associação do Centro Social de Escapães não se responsabiliza por ouro, dinheiro ou qualquer outro objeto que o utente tenha na sua posse.

### **NORMA 30ª - GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários do utente é da responsabilidade do próprio/ do Responsável ou Familiar Descendente.
2. Caso não seja possível ficar salvaguardada a gestão dos bens monetários/ financeiros pelo definido no ponto 1 da presente norma, poderá ser solicitado por parte da instituição, o Regime do Maior Acompanhado ao Ministério Público e este decidirá a pessoa responsável pelo utente, ficando assim salvaguardada a integridade e interesses do utente.

### **CAPÍTULO V - RECURSOS**

#### **NORMA 31ª - QUADRO DE PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### **NORMA 32ª - DIREÇÃO/ COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo superior hierárquico.

### **CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 33ª - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;



## **REGULAMENTO INTERNO**

### **ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

- 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;
- k) Ter conhecimento da sua situação de saúde e participar na elaboração do seu PIC, sendo-lhe garantida a confidencialidade do seu acompanhamento pessoal e clínico;
- l) Usar o quarto que lhes for atribuído e usufruir das áreas de utilização comum, nas condições fixadas.

#### **2. São deveres dos utentes:**

- a) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS e os dirigentes da Instituição;
- c) Respeitar e cumprir o Plano Individual de Cuidados efetuado, contribuindo para a sua boa execução, designadamente, informando os serviços da ERPI de qualquer alteração do seu estado de saúde, prescrições, recomendações, diagnósticos médicos ou outros e, nomeadamente, os que sejam suscetíveis de fundamentar ou justificar a alteração ou resolução do contrato;
- d) Não manter nos quartos alimentos, ou outros consumíveis em quantidades consideradas excessivas, sem autorização da Direção Técnica;
- 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) Proceder à atualização e assegurar o pagamento do IRS e documentação pessoal, *p.e.* criação ou alteração do cartão de cidadão;
- h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.

### **NORMA 34ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

#### **1. São direitos da Instituição:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, 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) Receber informação completa, verdadeira e atualizada que esteja diretamente relacionada com o utente.

#### **2. São deveres da Instituição:**



## **REGULAMENTO INTERNO**

### **ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

#### **NORMA 35ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

- 1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente, responsável e/ou familiar descendente e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes. Do contrato é entregue um exemplar ao utente Responsável e/ou familiar descendente e arquivado outro no respetivo processo individual. Em anexo encontra-se a minuta do Contrato de Prestação de Serviços.
- 2. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
- 3. O Contrato de Prestação de Serviços cessa quando o utente, Responsável ou Familiar Descendente assim o desejarem. A data da cessação tem efeito quando o utente, Responsável ou Familiar Descendente assinarem o documento para o efeito, que se encontra junto da Diretora Técnica, no qual são identificados os motivos da cessação.
- 4. A Associação do Centro Social de Escapães reserva-se a cessar contrato sempre que:
  - a) O utente não se adapte durante o primeiro mês de integração;
  - b) O utente provoque graves distúrbios na instituição que coloquem em causa o bom funcionamento da mesma;
  - c) Sempre que não sejam respeitados os direitos da instituição por parte do utente, que este viole as regras de funcionamento ou o saudável relacionamento com terceiros da instituição deliberadamente, estando este com as suas faculdades mentais saudáveis.
- 5. A decisão de cessar contrato com base no ponto anterior é da competência da Direção, após averiguação e apuramento das diligências dos factos e audição dos respetivos intervenientes e responsáveis pelo utente, tendo em consideração sempre, de que esta cessação não causará danos ao utente.
- 6. A cessação do contrato por iniciativa da instituição é comunicada por carta registado com aviso de receção e enviada ao Responsável ou Familiar descendente produzindo efeito após 10 dias da data de audição dos intervenientes.
- 7. O contrato de prestação de serviços extingue-se com o falecimento do utente.

#### **NORMA 36ª - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

- 1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

#### **NORMA 37ª - Cessação da Prestação e Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**



## **REGULAMENTO INTERNO**

### **ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços (comunicado à Instituição com 30 dias de antecedência no caso de institucionalização) ou por morte do(a) utente
2. A cessação da prestação de serviço pode ainda ocorrer por:
  - a) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
  - b) A reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição;
  - c) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao (à) utente;
  - d) Não sejam regularizadas as dívidas até ao limite de 90 dias consecutivos.

#### **NORMA 38ª - FUNERAL E ESPÓLIO DO UTENTE**

1. O funeral e todas as diligências necessárias são asseguradas pelo familiar responsável ou Maior Acompanhado.
2. O espólio do utente será entregue ao familiar responsável.
3. Se no prazo de 2 meses o espólio não for reclamado, reverterá a favor da Associação do Centro Social de Escapães.

#### **NORMA 39ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

1. O utente, Familiar Responsável ou Descendente pode apresentar uma Reclamação quando o entender. Para o efeito, deverá pedir ao colaborador ou Diretora Técnica o Livro de Reclamações.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição. Todas as Reclamações devidamente identificadas terão uma resposta no prazo máximo de 30 dias.
3. Também temos Livro de Reclamações eletrónico através do site [www.livroreclamacoes.pt/inicio](http://www.livroreclamacoes.pt/inicio).

#### **NORMA 40ª - SUGESTÕES**

1. O utente, Familiar Responsável ou Descendente pode apresentar uma sugestão quando o entender utilizando o formulário que existe no hall de entrada de ERPI para o efeito ou por meio eletrónico, através do e-mail [diretoratecnicaescapaes@gmail.com](mailto:diretoratecnicaescapaes@gmail.com), expondo assim a situação.
2. Também poderá fazer uma sugestão no Livro de sugestões eletrónico no site [www.livroreclamacoes.pt/inicio](http://www.livroreclamacoes.pt/inicio).
3. Sempre que devidamente identificadas, todas as sugestões serão analisadas pela equipa Técnica e Direção, e respondidas com a maior brevidade possível.

#### **NORMA 41ª - ELOGIOS**

1. O utente, Familiar Responsável ou Descendente pode apresentar um elogio quando o entender utilizando o formulário que existe no hall de entrada de ERPI para o efeito ou por meio eletrónico, através do e-mail [diretoratecnicaescapaes@gmail.com](mailto:diretoratecnicaescapaes@gmail.com).
2. Também poderá fazer o seu elogio através do Livro de Elogios eletrónico no site [www.livroreclamacoes.pt/inicio](http://www.livroreclamacoes.pt/inicio).

#### **NORMA 42ª - LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.



# **REGULAMENTO INTERNO**

## **ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

### **CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 43ª – POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

A ACSE implementou medidas para dar cumprimento ao estabelecido no Regulamento Geral de Proteção de Dados - EU 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, de acordo com a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais disponível para consulta e afixada.

#### **NORMA 44ª - 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. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, 30 dias antes da sua entrada em vigor.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

#### **NORMA 45ª - RESOLUÇÃO DE LETÍGIOS**

A Associação do Centro Social de Escapães, de acordo com a lei atual, informa que, em caso de litígio, o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígio de Consumo, sendo que a aplicável é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 – Porto. Mais informações em [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt).

#### **NORMA 46ª - GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS**

1. Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis.
2. No caso de um utente apresentar sinais de abusos e maus-tratos, os colaboradores avisam de imediato a Diretora Técnica da resposta social, devendo esta assinalar a respetiva situação através do Registo de Avaliação de Ocorrências. A mesma deve reunir com a família do utente em questão, de modo a alertar para a situação, devendo para o efeito registar todas as diligências feitas, através do Registo de Diligências. Se porventura, a Diretora Técnica detetar que esses maus-tratos advêm da família, deve avisar as autoridades competentes utilizando o Registo de Avaliação de Ocorrências.
3. Quando a situação de abuso, negligência ou maus-tratos implicar crime público a situação deve ser encaminhada pela Diretora Técnica para o Ministério Público.

#### **NORMA 47ª - FORO COMPETENTE PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

Para a resolução de conflitos fica estipulada a competência do Tribunal Arbitral do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto.



# REGULAMENTO INTERNO

## ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

### NORMA 48ª - 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 49ª - ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 14 de junho de 2025

Foi aprovado pela Direção em 13 de maio de 2025

O Presidente da Direção,

Vice-Presidente



## REGULAMENTO INTERNO

### ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

O \_\_\_\_\_ utente/familiar do utente (riscar o que não interessa) da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno \_\_\_\_\_, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

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

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do utente ou do familiar responsável)



## ANEXOS

# ANEXOS



## PREÇÁRIO

### PREÇÁRIO

#### ERPI

##### MENSALIDADE

Conforme Fórmula da Segurança Social

**CORTE DE CABELO\***

6,00 €

**CUSTO POR ACOMPANHAMENTO ÀS URGÊNCIAS  
(A PARTIR DA 2ª HORA)\***

10€/ hora

**CUSTO POR ACOMPANHAMENTO A CONSULTAS  
DE ESPECIALIDADE\***

10€/ hora

**FISIOTERAPIA\***

10€ sessão

##### SAÍDAS

**PASSEIOS AO EXTERIOR**

Pode ser devida uma comparticipação, de acordo  
com os preços em vigor

\*Valores sujeitos a alterações



## PREÇÁRIO





# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

## Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

### Cláusula IX

#### Fiança

O Terceiro Outorgante obriga-se, pessoalmente, como fiador e principal pagador do Utente, pelo pagamento da comparticipação mensal e penalizações que lhe sejam aplicáveis, bem como por todas as despesas resultantes do fornecimento de bens e serviços objeto do presente contrato.

### Cláusula X

#### Vigência do Contrato

O presente contrato tem início em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, vigorando por tempo indeterminado, até que qualquer das partes o denuncie à outra, por escrito e com a antecedência mínima de 30 dias, caducando, ainda, por falecimento do Utente ou por integração noutra resposta social da Instituição.

### Cláusula XI

#### Disposições Finais

1. O Segundo e Outorgante declara ter tomado conhecimento do conteúdo do Regulamento Interno da resposta social ERPI, cuja cópia lhe foi facultada no ato de assinatura do presente contrato.
2. O primeiro outorgante responsabiliza-se apenas pelos pertences do Utente que constam discriminados em listagem/formulário próprio, devidamente preenchido e assinado pelo Utente e que faz parte integrante do seu processo individual.

Depois de lido o contrato, ambos concordam com o seu teor e será outorgado em duplicado, sendo o original arquivado no processo individual do Utente, o duplicado entregue ao Segundo Outorgante.

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

O Primeiro Outorgante,

O Segundo Outorgante,

O Terceiro Outorgante,





## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

### **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

2. No caso do Primeiro Outorgante realizar atividades que careçam de pagamentos suplementares, deve o Segundo e Outorgante ter conhecimento antecipado e autorizar as mesmas, dando o seu aval em documento próprio.
3. As despesas extra-comparticipação devem ser pagas antecipadamente.
4. Quando não seja possível determinar antecipadamente o montante devido, as despesas extra-comparticipação serão pagas pelo Segundo e Outorgante contra envio de fatura-recibo e dos documentos comprovativos das despesas, até ao dia 10 (dez) de cada mês, referindo-se ao mês anterior.

#### **Cláusula VII**

##### **Mora**

1. Constituindo-se o Utente em mora, o Primeiro Outorgante tem o direito de exigir, além das mensalidades ou despesas em atraso, uma indemnização igual a 20% (vinte por cento) do que for devido, salvo se o contrato for resolvido com base na falta de pagamento.
2. Cessa o direito à indemnização ou à resolução do contrato se o Utente fizer cessar a mora no prazo de 8 (oito) dias a contar do seu começo.

#### **Cláusula VIII**

##### **Cessação do Contrato**

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual cessará;
  - b) Caducidade;
  - c) Denúncia por uma das partes;
  - d) Incumprimento;
  - e) Inadaptação do Utente.
2. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento do outro Outorgante.
3. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
  - b) Existam dívidas ao Primeiro Outorgante, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
  - c) Desrespeito grave pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais funcionários;
  - d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
4. A resolução do contrato pela Primeira Outorgante é da competência da sua Direção, sob proposta da direção técnica do ERPI, após prévia audição do Utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros, ou pessoa de referência.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 (trinta) dias da sua vigência por inadaptação e decisão do Utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Em caso de impossibilidade definitiva do Utente para o exercício dos direitos aqui previstos, este deverá ser representado por quem possua documento que ateste os necessários poderes de representação legalmente conferidos.



# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

## Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

### CLÁUSULA VI

#### Foro Competente para a Resolução de Conflitos

Para a resolução de conflitos fica estipulada a competência do Tribunal Arbitral do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto.

### Cláusula VII

#### Comparticipação Financeira

1. Pela retribuição dos serviços prestados, o Segundo obrigam-se a pagar ao Primeiro Outorgante a quantia mensal de \_\_\_\_\_ € calculada de acordo com as normas vigentes reguladoras das participações dos Utentes/famílias pela utilização de serviços e equipamentos e constantes no Regulamento Interno de funcionamento, assim discriminadas:

a) Participação Utente: \_\_\_\_\_

B) Participação familiar: \_\_\_\_\_

2. A participação mensal será paga até ao dia 8 (oito) do mês a que se refere, sendo a primeira mensalidade paga no ato de admissão.

3. O montante é atualizado no início de cada ano civil, de acordo com:

a) A situação/evolução de dependência do cliente;

b) As opções de cuidados e serviços a prestar;

c) Os rendimentos do Utente.

4. A mensalidade atualizada será comunicada ao Segundo Outorgante com um aviso de 30 (trinta) dias, relativamente à data a partir da qual é exigida.

5. Caso o início da prestação do serviço ocorra até ao dia 15 do mês corrente, a mensalidade será paga na íntegra, sendo reduzida em 50% quando ocorra posteriormente;

6. O Segundo Outorgante tem direito a uma redução de 15% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 14 (catorze) dias seguidos.

7. Redução de 50% por motivo de ausência devidamente justificado por doença entre 30 (trinta) a 90 (noventa) dias.

8. Haverá lugar a uma redução 10% na participação com integração de um elemento do casal (apenas em um dos elementos)

9. Qualquer outra ausência não será considerada, sendo devida a respetiva mensalidade.

### Cláusula VI

#### Despesas Extra - Participação

1. O Segundo e Outorgante é responsável pelo pagamento das despesas com fraldas, consultas médicas e medicação, deslocações a serviços médicos e serviços de ambulância, chamadas telefónicas particulares, e quaisquer outras despesas que justificada e comprovadamente se mostrem necessárias aos Utentes.



# **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

## **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

### **2. São deveres dos Utentes:**

- a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita, fora do Centro Social;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção a ocorrência de qualquer facto que interfira na prestação normal do serviço.

### **Cláusula IV**

#### **Direitos e Deveres da Instituição**

##### **1. São direitos da Instituição:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, 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) Suspender este serviço, sempre que os Utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

##### **2. São deveres da Instituição:**

- a) Respeitar a individualidade dos Utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as 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;



# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

## Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Entre:

Primeiro Outorgante: **Associação do Centro Social de Escapães**, IPSS, pessoa coletiva n.º 501168915 com sede em Rua Camilo Augusto Correia n.º 205 - Escapães, representada por: Albérico Gomes Alves, na qualidade de Presidente.

Segundo Outorgante: \_\_\_\_\_, portador do BI /cartão de cidadão n.º \_\_\_\_\_, válido até \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, contribuinte n.º \_\_\_\_\_, residente em \_\_\_\_\_, na qualidade de Utente; e

Terceiro Outorgante: \_\_\_\_\_, portador do BI /cartão de cidadão n.º \_\_\_\_\_, válido até \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, contribuinte n.º \_\_\_\_\_, residente em \_\_\_\_\_, na qualidade de Familiar de Referência;

É celebrado, e reciprocamente aceite, o presente contrato de prestação de serviços em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), nos termos e sujeito às seguintes cláusulas:

### Cláusula I

#### Objeto do Contrato

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

### Cláusula II

#### Direitos e Deveres do utente

##### 1. São direitos dos Utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- k) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados;