



**CENTRO SOCIAL**  
S. CLEMENTE

Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente

# Regulamento Interno

## Resposta Social de Estrutura

### Residencial Pessoas Idosas

---

#### Sede

📍 Rua Nossa Senhora da Saúde, nº 91  
4805-491 Sande S. Clemente - Guimarães  
☎ 253 471 560 / 937 221 713  
✉ geral@cscllemente.pt  
🌐 www.cscllemente.pt

#### Creche

📍 Rua Nossa Senhora da Saúde, nº 91  
4805-491 Sande S. Clemente - Guimarães  
☎ 253 474 560 / 937 221 713  
✉ creche@cscllemente.pt  
🌐 www.cscllemente.pt

#### Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário

📍 Rua Domingos da Silva, nº 181  
4805-490 Sande S. Clemente - Guimarães  
☎ 253 470 420 / 937 221 705  
✉ erpi@cscllemente.pt  
🌐 www.cscllemente.pt



**CENTRO SÓCIO-CULTURAL E DESPORTIVO DE SANDE S. CLEMENTE  
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS  
REGULAMENTO INTERNO**

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA I**

**Âmbito de Aplicação**

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente, com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, em Junho de 2002, revisto em Maio de 2003, Dezembro de 2013 e revisto em Junho de 2018 rege-se pelas seguintes normas.

**NORMA II**

**Legislação Aplicável**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) é uma resposta social do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente rege-se igualmente pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

**NORMA III**

**Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos residentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos residentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

**NORMA IV**

**Objetivos da Resposta Social**

Os objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas são:

1. Atender e acolher pessoas idosas cuja problemática biopsicossocial não seja passível de outra resposta;

2. Prestar serviços de qualidade que satisfaçam as necessidades básicas dos seus residentes, proporcionando serviços indispensáveis ao seu bem-estar físico, psicológico e emocional;
3. Contribuir para o desenvolvimento normal do processo de envelhecimento, promovendo um envelhecimento bem-sucedido através da promoção ou manutenção da autonomia física e mental da pessoa idosa;
4. Prestar os apoios necessários às famílias dos residentes no sentido de promover a relação intra-familiar e a preservação dos laços familiares;
5. Apoiar na continuidade e adaptação do projecto de vida do residente.

#### **NORMA V**

##### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Alojamento e vigilância 24 horas por dia durante na sua permanência na Instituição;
  - 1.2. Refeições e apoio na alimentação, nomeadamente; pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia;
  - 1.3. Cuidados de Higiene e Conforto pessoal;
  - 1.4. Tratamento de roupas pessoais e de cama;
  - 1.5. Acompanhamento médico e de enfermagem;
  - 1.6. Administração de medicação conforme prescrição médica;
  - 1.7. Serviço de cabeleireiro;
  - 1.8. Assistência religiosa de acordo com as práticas da Igreja Católica Apostólica Romana;
  - 1.9. Apoio psicossocial.
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente realiza ainda as seguintes atividades:
  - 2.1. Atividade física semanal;
  - 2.2. Atividades ocupacionais (trabalhos manuais, trabalhos de expressão plástica, artes decorativas);
  - 2.3. Atividades de estimulação cognitiva;
  - 2.4. Animação lúdica (festas e passeios);
  - 2.5. Atividades intergeracionais;
  - 2.6. Atividades inter-institucionais.

#### **CAPÍTULO II**

##### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS RESIDENTES**

#### **NORMA VI**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente:

1. A ERPI admite, em vaga comparticipada pela Segurança Social, 28 pessoas de ambos os sexos com 65 anos ou mais que, por razões familiares, de dependência, isolamento, comprovada carência económica, solidão ou insegurança não possam permanecer na sua residência.
2. A ERPI admite, em vaga não comparticipada, 10 pessoas de ambos os sexos com 65 anos ou mais que, por razões familiares, de dependência, isolamento, solidão ou insegurança não possam permanecer na sua residência.
3. A ERPI pode admitir pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas e autorizadas pela segurança social.
4. A ERPI admite preferencialmente pessoas idosas residentes na freguesia de S. Clemente de Sande.

## **NORMA VII**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de candidatura que constitui parte integrante do processo individual, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do representante legal;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas;
  - 1.6. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do candidato. No caso de estar a tomar medicação regular, no relatório deve constar uma descrição dos medicamentos e respetiva posologia;
  - 1.6. Comprovativo de todos os rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.7. Comprovativo de despesas mensais com medicação crónica;
  - 1.8. Última declaração do IRS;
  - 1.9. Declaração assinada pelo candidato em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo individual;
  - 1.10. Declaração de bens do candidato emitido pelo serviço de finanças;
2. Em caso de dúvidas a Direção poderá solicitar outros documentos comprovativos.
3. O período de candidatura decorre nas Instalações da Unidade Residencial mediante marcação prévia;
4. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no momento da candidatura.
5. A Direção da Instituição reserva-se o direito de não aceitar novas candidaturas, caso entenda não ser possível dar resposta a estas novas situações a curto ou médio prazo.

## **NORMA VIII**

### **Crítérios de Admissão**

1. São critérios de prioridade na seleção dos residentes que ocupam vagas comparticipadas pela segurança social:
  - 1.1. Residência na freguesia de S. Clemente
  - 1.2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos à pessoa idosa
  - 1.3. Risco de Isolamento social
  - 1.4. Comprovada carência económica
  - 1.5. Utente a frequentar outra resposta social da Instituição
2. Compete à Direção a seleção dos utentes a ocupar as vagas não comparticipadas.

## **NORMA IX**

### **Decisão de Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Equipa Técnica a quem compete elaborar a proposta de admissão utilizando para o efeito o relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos.
2. A decisão de admissão do candidato compete à Direção da Instituição.
3. Será dado conhecimento da decisão no prazo máximo de 5 dias úteis.
4. Em caso de admissão, deverá ser paga a primeira mensalidade relativa aos serviços acordados, e o contrato de Prestação de Serviços deverá ser celebrado num prazo máximo de 15 dias.
5. Caso a admissão não se realize apenas por falta de vaga, o utente fica inscrito e o processo arquivado na lista de candidatos no período de um ano.

## **NORMA X**

### **Acolhimento dos Novos Residentes**

No momento da admissão:

1. Há uma reunião com o novo residente e seu familiar/representante e a Equipa Técnica da ERPI. Nesta reunião são feitas as devidas apresentações, define-se o Plano Individual de Cuidados e inicia-se o Programa de Acolhimento Inicial. São também retiradas todas as dúvidas que o residente e/ou família ou representante ainda possam ter;
2. É feito um inventário dos bens pessoais dos residentes que são descritos na Lista de Pertences. A sua roupa pessoal é marcada para que se possa distinguir da dos restantes residentes;
3. São guardados os documentos pessoais, bens valiosos e dinheiro do residente em local seguro, sendo este informado que poderá aceder aos mesmos sempre que desejar;
4. Apresenta-se o quarto e as instalações ao residente e aos familiares e/ou representante;
5. É aberto o Processo Individual do Residente, ao qual é atribuído um número de identificação;
6. O residente, família e/ou representante entrega um relatório médico que descreva o seu historial clínico, assim como uma fotocópia do Cartão de Utente e a sua medicação e respetiva prescrição, para que se possa abrir o Processo Clínico;
7. É assinado o Contrato de Prestação de Serviços que regula a relação entre o residente e a Instituição;
8. É entregue uma fotocópia do Regulamento Interno da ERPI;
9. Com base nos hábitos e interesses do residente delinea-se um plano de atividades para o mesmo;
10. É evidenciada a importância da participação da família e/ou representante nas atividades desenvolvidas pela Instituição, bem como a importância das visitas e saídas que estes devem manter com os residentes, de forma a facilitar a adaptação.

## **NORMA XI**

### **Processo Individual do Residente**

O Processo Individual do Residente, que é guardado no gabinete da Direção Técnica respeitando as regras da confidencialidade, contém os seguintes elementos:

1. Ficha de Inscrição;
2. Os documentos descritos na norma VII;
3. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
4. Contrato de Prestação de Serviços;
5. Plano Individual de Cuidados;
6. Programa e Relatório de Acolhimento Inicial;
7. PDI (Plano de Desenvolvimento Individual).
8. Autorização para saídas assinado pelo familiar/representante do residente (quando necessário).

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XII**

### **Instalações**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente está sediado na Rua Domingos da Silva, nº 181 na freguesia de S. Clemente de Sande, concelho de Guimarães, e as suas instalações são compostas por:
  - a) Área administrativa;
  - b) 21 quartos;

- c) 3 salas de convívio;
  - d) Instalações sanitárias para residentes, visitas e funcionários;
  - e) 3 espaços para visitas de familiares;
  - f) Uma cozinha e uma sala de refeições;
  - g) 2 copas;
  - h) Uma lavanderia;
  - i) Um gabinete para os colaboradores;
  - j) Um Gabinete médico e de enfermagem;
  - k) Um cabeleireiro;
  - l) Uma capela com reserva do Santíssimo Sacramento e sacristia;
  - m) Uma sala polivalente com instalações sanitárias;
  - n) Jardim e área envolvente.
2. Os quartos destinam-se somente à utilização por parte dos residentes sendo de acesso restrito.

### **NORMA XIII**

#### **Horários de Funcionamento**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas presta serviço todos os dias do ano, incluindo feriados e fins de semana, 24 horas por dia.
2. Os serviços funcionam em regime aberto, podendo, os residentes circular livremente dentro e fora das instalações da Instituição. Em casos específicos, poderá ser necessária a autorização do familiar/representante para que o residente saia sem acompanhamento da Instituição.

### **NORMA XIV**

#### **Entrada e Saída de Visitas**

1. As visitas são realizadas no período da tarde, todos os dias da semana, das 15.00 às 18.00 horas.
2. Em situações excepcionais, com devida justificação, a Direção poderá autorizar um horário de visitas diferente.
3. As visitas deverão decorrer nos espaços a elas destinadas, excepto para os residentes que se encontram acamados ou impossibilitados temporariamente de se deslocar.
4. Reserva-se o direito à Instituição de interditar as visitas que causem ou tenham causado perturbações ao bom funcionamento da mesma, ou por indicação do residente e/ou familiares, ou ainda por prescrição médica.

### **NORMA XV**

#### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado até ao dia 10 de cada mês na secretaria da Instituição das 09.30 às 18.00, ou, em alternativa, por transferência bancária.
2. No ato é entregue uma fatura/ recibo de comprovativo de pagamento.
3. No caso de atraso no pagamento da mensalidade aplica-se taxa de juro de 5%. No caso de incumprimentos superiores a dois meses, a Direção da Instituição reserva-se o direito de denunciar o contrato.

### **NORMA XVI**

#### **Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades**

1. A tabela de comparticipações familiares para vagas participadas pela Segurança Social é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.

1.1 O cálculo do rendimento do residente (RR) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RR= RA/12 - D$$

Sendo que:

RR= Rendimento mensal do residente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

1.2 Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do residente (RR)**, consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
- d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

1.3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do residente, consideram-se as seguintes **despesas fixas**, mediante apresentação dos documentos comprovativos:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
- b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

1.4. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do residente, variável entre **75% a 90%** de acordo com o grau de dependência do residente;

1.5. À despesa referida em b) do n.º 4 desta norma é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

1.6. 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) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação máxima aplicada.

1.7. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;

1.8. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta

o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo.

1.9. As comparticipações serão revistas no início de cada ano civil, tendo em consideração as alterações ocorridas nos rendimentos ou a taxa de inflação em vigor. No mês de Janeiro deverão ser entregues os comprovativos de rendimentos atualizados, bem como as despesas de medicação, fraldas/pensos e outras.

2. O valor da comparticipação familiar em vaga não comparticipada pela Segurança Social é de livre fixação e estipulada anualmente pela Direção do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente.

3. Os gastos em vestuário, medicamentos, fraldas ou produtos equiparados, material de enfermagem, bem como produtos de higiene pessoal, são suportados pelo residente.

4. As alterações à comparticipação devem ser comunicadas ao residente, família ou representante com uma antecedência de 15 dias. As alterações terão efeito no mês de Fevereiro de cada ano civil.

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

## **NORMA XVII**

### **Alojamento**

1. O alojamento está devidamente equipado com mobiliário e estruturas adaptadas à pessoa idosa, estando todos os quartos equipados com casa de banho privativa e sistema de chamada de emergência. Todos os quartos encontraram-se em piso térreo com varanda e saída para o jardim.

2. Os quartos duplos são ocupados por residentes do mesmo sexo ou por casais.

3. A Instituição reserva-se o direito de ocupar e de modificar a ocupação dos quartos de acordo com as necessidades dos residentes e da Instituição.

## **NORMA XVIII**

### **Refeições**

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:

1.1. Das 08.00 às 10.00 horas é servido o pequeno-almoço;

1.2. Das 12.00 às 13.00 horas é servido o almoço;

1.3. Das 16.00 às 17.00 horas é servido o lanche;

1.4. Das 19.00 às 20.00 horas é servido o jantar;

1.5. Das 21.00 às 22.00 horas é servida a ceia.

2. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao residente de acordo com as suas necessidades.

3. As ementas são elaboradas por uma nutricionista, no sentido de providenciar uma alimentação adequada, saudável e variada. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível, podendo ser consultadas pelo residente, família e/ou representante.

4. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica à Direção Técnica.

5. Não é permitida a alteração na Sala de Refeições, tanto a nível de disposição dos equipamentos como a nível de ocupação de lugares, sem que haja autorização da Direção Técnica.

6. A Instituição reserva-se o direito a alterar a ocupação dos lugares na Sala de Refeição tendo em conta as necessidades dos residentes ou da Instituição.

## **NORMA XIX**

### **Cuidados de Higiene e Conforto**

1. A ERPI disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus residentes.

2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados e Higiene Pessoal.



3. Sem prejuízo do número 1 e na medida das capacidades do residente, será incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a manter a autonomia e a destreza, sempre que possível.
4. Caso o residente necessite, a ERPI disponibiliza as fraldas, os medicamentos e os produtos de higiene pessoal, sendo que as despesas com as mesmas não estão incluídas na mensalidade.

#### **NORMA XX**

##### **Administração de medicação**

A ERPI assegura a administração da medicação conforme prescrição médica.

#### **NORMA XXI**

##### **Assistência na saúde**

1. A ERPI assegura o acompanhamento a consultas médicas realizadas na Instituição pelo médico assistente assim como na aquisição de medicação.
2. A ERPI também assegura cuidados de Enfermagem, no entanto, os gastos com material de enfermagem específico deverão ser suportados pelo residente.
3. É facultado ao residente o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal, sempre que necessário, proceder-se à alteração da residência;
4. Em casos de deslocação urgente ao hospital, sempre que possível, a ERPI assegura o acompanhamento, informando imediatamente o seu familiar/representante que deverá assegurar o acompanhamento daí em diante.
5. O acompanhamento a consultas ou outros atos médicos no exterior da Instituição deverá ser assegurado pelo familiar/representante do residente.
6. Nos casos em que os familiares/representantes não possam assegurar o acompanhamento, a Instituição responsabiliza-se por acompanhar o residente mediante taxa fixada em vigor e revista anualmente em reunião de Direção.

#### **NORMA XXII**

##### **Produtos de Apoio à funcionalidade e autonomia**

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

#### **NORMA XXIII**

##### **Atividades de animação Sociocultural**

1. Existe um Plano Anual de Atividades para a ERPI, elaborado no início de cada ano civil, formulado de acordo com o Plano de Ação da Instituição, sujeito à aprovação da Direção da Instituição e aprovado em Assembleia Geral.
2. Existe um Plano Semanal de Atividades para a ERPI, que à semelhança das Atividades Anuais, são dinamizadas pela Animadora Sociocultural.
3. Estas atividades, que estão mais descritas na Norma V, visam promover a qualidade de vida do residente e a sua participação em atividades que promovam a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres, assim como as ligações intergeracionais com utentes de outras respostas sociais.

#### **NORMA XXIV**

##### **Passeios ou Deslocações**

1. O desenvolvimento de passeios/deslocações é da responsabilidade da Animadora Sociocultural, com o conhecimento e aprovação da Direção Técnica.

2. Os passeios/ deslocamentos dos residentes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não nos mesmos, e caso se justifique, será também comunicado ao familiar responsável ou representante do residente.
3. O transporte é assegurado pela Instituição, sendo sempre os residentes acompanhados por funcionárias e pela Animadora Sociocultural e/ou elementos da Equipa Técnica.
4. Em casos específicos, a Instituição poderá promover passeios cujos custos serão suportado pelo residente.

#### **NORMA XXV**

##### **Falecimentos**

1. O falecimento do residente será comunicado à família e/ou representante com a maior brevidade possível para que estes possam tomar todas as diligências necessárias e proceder à realização do funeral.
2. Se nenhum familiar e/ou representante corresponder ao chamamento, ou não havendo família com obrigações, a Instituição promoverá a realização do funeral.
3. Os custos e despesas relacionadas com o funeral serão da responsabilidade da família e/ou representante.
4. Caso seja a Instituição a realizar o funeral, esta despesa será imputada à família e/ou representante.
5. Após o falecimento, a família e/ou representante tem 30 dias para levantar os bens pessoais do residente. Na falta de comparência dentro deste prazo, todos os bens do residente passam a pertencer à Instituição.
6. Na gestão do espólio serão ainda consideradas as decisões expressas pelo residente, desde que reduzidas a escrito e arquivadas no seu processo individual.

#### **NORMA XXVI**

##### **Saídas dos Residentes**

Sempre que o residente se ausente da ERPI deve cumprir as seguintes regras:

1. Deve avisar a Responsável por turno das ausências programadas para que se possam proceder às diligências necessárias, nomeadamente preparar atempadamente a medicação e avisar a Cozinha de que não vai fazer as refeições na Instituição.
2. Quando o residente desejar sair da Instituição deverá comunicar à Responsável por turno, indicando o período previsto de ausência.
3. Para que o residente se possa ausentar sozinho da Instituição, ele ou o representante têm que preencher e assinar o impresso "Autorização de Saídas".
4. Sempre que avisada acerca da ausência e do seu período, a Instituição assegura a preparação da medicação.

#### **NORMA XXVII**

##### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal da ERPI encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

#### **NORMA XXVIII**

##### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica do ERPI é assegurada por um técnico com formação académica, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar visível.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos por outro técnico da Instituição.

## CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

### NORMA XXIX DIREITOS E DEVERES DOS RESIDENTES

#### 1. Constituem **direitos** dos residentes da ERPI:

- a) Igualdade de tratamento independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Respeito pela sua dignidade, identidade pessoal e reserva da intimidade, da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) De um alojamento condigno, limpo e acolhedor, passível de ser encarado como um novo "Lar";
- d) Condições para manter a sua higiene pessoal assim como ver assegurada a disponibilização de refeições adequadas à sua situação médica.
- e) Ter acesso a todos os serviços disponibilizados pela ERPI, descritos na norma V e a todas as atividades, sempre que a sua condição física e psicológica o permitam.
- f) A um tratamento personalizado por parte dos funcionários, do pessoal técnico e da Direção da Instituição;
- g) Liberdade de culto e de expressão;
- h) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento Interno;
- i) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- j) Ter acesso ao livro de reclamações e sentir-se à vontade para apresentar reclamações sobre os serviços prestados quer verbalmente (junto da Direção Técnica ou Direção da Instituição), quer por escrito na "Caixa de Sugestões e Reclamações" da Instituição;
- k) Receber visitas dos seus familiares e amigos, dentro dos horários de visita estipulados salvo situações excepcionais, devidamente justificadas, em que seja obtido consentimento pela Direção Técnica;
- l) Confiar bens pessoais de valor à guarda da Instituição, devendo estes constar do *Rol de Bens Confiados*, assinado pelo residente, pelo Director Técnico e pela Direção da Instituição.
- m) Presença de familiar e/ou amigo na fase terminal;
- n) Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.

#### 2. Constituem **deveres** dos residentes da ERPI:

- a) Cumprir as normas da Instituição de acordo com o estipulado neste Regulamento;
- b) Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do residente;
- c) Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;
- d) Respeitar e tratar com educação todos os residentes, colaboradores e dirigentes da Instituição;
- e) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde, principalmente quando este pode prejudicar os colaboradores (por exemplo, doenças infecto-contagiosas);
- f) Manter sempre os seus dados actualizados, particularmente no que respeita a contactos telefónicos e moradas, bem como atualizar os contactos e moradas dos familiares e/ou representantes;
- g) Respeitar e cumprir o horário de funcionamento da Resposta Social, assim como os horários estabelecidos para os serviços;
- h) Cobrir as despesas inerentes a quaisquer danos voluntários que o residente provoque na Instituição;
- i) Não ter comportamentos de risco que coloquem em perigo os restantes residentes e colaboradores;
- j) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Instituição;
- k) Colaborar em tudo quanto, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da Instituição;

- l) Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição;
- m) Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

### **NORMA XXX**

#### **Direitos e deveres da Instituição**

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

- a) A lealdade e respeito por parte dos residentes, família e/ou representante;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- d) Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;
- e) Ver respeitado o seu património;
- f) À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os residentes, 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 bom relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
- g) Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao residente, família ou representante;
- h) Elaborar o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Atividades Socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes;
- i) Proceder à cobrança coerciva de dívidas;
- j) Imputar ao residente, familiar ou representante as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo residente.

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

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos residentes;
- c) Garantir aos residentes a sua individualidade e privacidade;
- d) Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;
- e) Possuir livro de reclamações;
- f) Manter os espaços limpos e asseados;
- g) Proporcionar atividades tendo em conta o interesse e pertinência para o residente;
- h) Contratar pessoal com formação adequada à prestação de serviços;
- i) Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam atualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;
- j) Sinalizar às entidades competentes situações de negligência e maus-tratos de residentes;
- k) Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;
- l) Averiguar, sempre que se justifique, a veracidade das informações prestadas referentes ao agregado familiar.

### **NORMA XXXI**

#### **Depósito e Guarda dos Bens dos Residentes**

1. A ERPI só se responsabiliza pelos objectos e valores que os residentes entreguem à sua guarda.
2. No ato de admissão é elaborada uma lista dos bens entregues, que é assinada pelo residente, família e/ou representante e pela Direção da Instituição. Esta Lista de Pertences é arquivada junto ao Processo Individual.
3. A ERPI não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos que possam ocorrer nos bens pessoais do residente que não são entregues à sua guarda. Por este motivo não é aconselhável que estes guardem no quarto ou se façam transportar de objectos valiosos ou grandes quantias de dinheiro.
4. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

## **NORMA XXXII**

### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, no ato de admissão será celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços entre o representante legal da Direção da Instituição e o residente e seu familiar/representante.

## **NORMA XXXIII**

### **Cessaçãõ da Prestaçãõ de Cuidados por Iniciativa do Residente**

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do residente.
2. A intenção de rescisão deve ser comunicada à Direção Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

## **NORMA XXXIV**

### **Cessaçãõ da Prestaçãõ de Serviçõs por Fato Nãõ Imputável ao Prestador**

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do prestador de serviços quando:
  - a) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
  - b) Por inadaptado do residente à resposta social;
  - c) Haja o falecimento do residente;
  - d) O residente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
  - e) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
  - f) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria Instituição. A rescisão do contrato ocorrerá após averiguação dos fatos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais.
  - g) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados;
  - h) Ocorram irregularidades, que após deliberação da Direção, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

## **NORMA XXXV**

### **Livro de Reclamações**

Os termos da legislação em vigor, A ERPI do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria do estabelecimento sempre que desejado.

## **NORMA XXXVI**

### **Livro de Registo de Ocorrência**

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.

## **Norma XXXVII**

### **Gestãõ da Prevençãõ de situações de negligência/maus tratos**

1. No sentido de prevenir a ocorrência de situações de negligência/maus tratos, sempre que possível a ERPI deve proceder a uma avaliação interna do comportamento dos seus colaboradores e sistema de gestão.
2. De acordo com os resultados, poderá desenvolver, entre outras, as seguintes acções:
  - a) Avaliar a sensibilidade dos colaboradores para esta problemática;
  - b) Identificar as necessidades de formação dos colaboradores para a problemática e promover a sua participação em acções de formação;
  - c) Realizar projetos que qualifiquem os serviços;

- d) Identificar boas práticas que previnam situações de violência Institucional e sejam disseminadas pelos colaboradores e processos de gestão;
- e) Assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir os riscos de *burnout*.

#### **Norma XXXVIII**

##### **Gestão da Ocorrência de incidentes críticos/negligência/maus tratos**

1. Sempre que ocorra um incidente crítico ou seja detetada uma situações de negligência, abuso de direitos ou maus tratos ao residente, estas devem ser registadas na Ficha de Ocorrência de Incidentes Críticos/Violência por parte do técnico que observou, ou a quem foi relatado o incidente, posteriormente arquivada no processo Individual do residente.
2. Em caso de se tratar de situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao residente por parte dos colaboradores ou outros afetos à ERPI, o Diretor Técnico deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do residente não são postos em causa neste processo e acionar junto dos colaboradores, ou outros, os mecanismos de sanção previstos, de acordo com cada situação. Este processo deverá ser registado na Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes Críticos/Violência.
3. Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao residente por parte das pessoas que lhe são próximas, os colaboradores devem informar o Diretor Técnico. Este último deve avaliar a situação em causa, auscultando o cliente e seu familiar/representante. De acordo com a situação, o Diretor Técnico deve informar, formar e apoiar o residente e a pessoa de referência a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente. Este processo deverá ser registado na Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes Críticos/Violência.

#### **Norma XXXIX**

##### **Gestão de reclamações informais/sugestões**

1. A ERPI tem implementado um processo de gestão de reclamações/sugestões informais pelo que qualquer reclamação/sugestão pode ser apresentada:
  - a) À Direção Técnica que a regista na “Ficha de Não Conformidade”, faz as correções, se possível e dá seguimento aos procedimentos definidos no manual da qualidade;
  - b) Em impresso próprio que se encontra na entrada do estabelecimento e que poderá ser depositado na caixa de sugestões.
2. O residente ou seu familiar/representante que fez a sugestão/reclamação, deverá ser informado, no prazo de 5 dias úteis, a contar da data de apresentação da sugestão/reclamação que a mesma foi recebida e registada e que está a ser analisada;
3. No prazo de 10 dias úteis, a contar da data referida no número anterior, o residente ou seu familiar/representante será informado, por escrito, sobre a decisão tomada pela Direção Técnica e Direção da Instituição em relação à mesma e os procedimentos adoptados para a sua resolução.

### **CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XL**

##### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis pela ERPI deverão informar os residentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

**NORMA XLI**

**Integração de Lacunas**

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

**NORMA XLII**

**Entrada em Vigor**

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção em 16/11/2021, apresentado à Assembleia Geral em 28/11/2021, e entra em vigor na mesma data.

Pec<sup>1</sup> A Direção

*Provedora*