

---

# Regulamento Interno

---

ERPI – Estrutura  
Residencial para  
Pessoas Idosas

---

Casa do Povo de Alvito

---

# **CAPÍTULO I**

## **NATUREZA E OBJETIVOS**

### **Artigo 1º**

#### **Caracterização e Localização**

A Casa do Povo de Alvito (adiante designada por CPA), Instituição Particular de Solidariedade Social, registada pelo n.º de inscrição 118/99, a fls 200 e 1 v.º, dos livros n.os 7 e 8 das associações de solidariedade social considerando-se efetuado em 25.03.1998.

### **Artigo 2º**

#### **Objetivos Gerais**

**1** – A CPA define-se como um serviço de apoio à comunidade, uma instituição aberta a todos os níveis sociais, uma comunidade educativa em que todos participam, direção, pais, famílias, educadores, funcionários, crianças e idosos, cada um a seu nível e a seu modo, na vida da instituição.

**2** – A CPA, nas suas atuações, tem por objetivo:

- Satisfazer os clientes, de acordo com as suas necessidades e expetativas, numa política de melhoria continua.
- Propor aos utentes atividades de enriquecimento e desenvolvimento pessoal e social.
- Favorecer uma cultura organizacional capaz de estimular a motivação, o envolvimento e a especialização.
- Promover condições adequadas de segurança e higiene.
- Fomentar parcerias, tendo em vista o desenvolvimento da cooperação com a consequente melhoria do serviço prestado.
- Maximizar os recursos materiais e tecnológicos existentes.
- Manter os fornecedores que vão de encontro às necessidades e expetativas da instituição.
- Cumprir com os requisitos legais, regulamentares e normativos, promovendo a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade.

**CAPÍTULO II**  
**CARACTERIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL**

**Artigo 3º**

**Âmbito**

Considera-se Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – ERPI, o estabelecimento em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social a pessoas idosas através do alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene e conforto, fomentando o convívio e propiciando a animação social e a ocupação de tempos livres dos utentes.

**Artigo 4º**

**Objetivos Específicos**

- a) Atender e acolher pessoas idosas cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não permite resposta alternativa;
- b) Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos residentes;
- c) Prestar os apoios necessários às famílias dos idosos, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares;
- d) Proporcionar serviços permanentes adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas e/ou proporcionar alojamento temporário como forma de apoio à família (doença de um dos elementos, fins de semana, férias e outras);
- e) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
- f) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar;
- g) Potenciar a integração social.

**CAPÍTULO III**

**PROCESSO DE ADMISSÃO E MENSALIDADES**

**Artigo 5º**

**Admissões**

- 1 – A resposta ERPI da CPA tem capacidade para trinta utentes de ambos os sexos.
- 2 – A admissão na Estrutura Residencial é feita por deliberação da Direção da Casa do Povo de Alvito.

**3** – A admissão pode ser efetuada a título temporário em situações variadas, relativas quer ao próprio idoso, quer à família.

**4** – No pedido de admissão direta ou convencional, um elemento da instituição procederá, oportunamente, a uma entrevista com o candidato, família e/ou representante.

- a)** É elaborada a Ficha de Inscrição;
- b)** Se o interessado não comparecer, o processo fica de imediato arquivado.

**5** – O pedido de admissão implica a entrega dos seguintes documentos, quando existentes:

- a)** Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão;
- b)** Cartão de Contribuinte;
- c)** Cartão de Eleitor;
- d)** Cartão de Pensionista ou Cartão de Beneficiário da Caixa de Previdência (da caixa nacional de pensões);
- e)** Cartão de ADSE (quando utilizador);
- f)** Cartão de Utente do Ministério da saúde;
- g)** Boletim de Vacinas ou Ficha vacinal (quando existente);
- h)** Comprovativo/ n.º de Sócio da Casa do Povo de Alvito;
- i)** 1 Fotografia atualizada;
- j)** Declaração do médico de família em que constem dados clínicos, particularmente os antecedentes patológicos e problemas de saúde em vigilância terapêutica.

**6** – Quando existe um passado clínico, deverá apresentar também um(s) relatório(s) do(s) médico(s) especialistas que procedem ao seu acompanhamento.

**7** – O Responsável pelo utente deverá entregar fotocópia dos documentos referidos na alínea a) e b).

**8** – Em caso de emergência, a Casa do Povo de Alvito procederá a admissão provisória, enquanto não se encontrarem satisfeitas as diligências referidas nas alíneas anterior, desde que comprovadamente o idoso não seja portador de doenças infetocontagiosas e/ou mental que prejudique o regular funcionamento do estabelecimento.

**9** – Só em caso excepcionais e justificáveis, a considerar individualmente, poderão deixar-se de respeitar as condições exigidas quanto à situação física.

**10** – Qualquer alteração destes documentos deverá ser de imediato comunicado.

**11** - No ato da admissão, a ERPI da CPA:

- a)** Entregará ao Candidato ou Representante um exemplar do Regulamento Interno da ERPI e prestará todos os esclarecimentos necessários ao seu bom entendimento.
- b)** Celebrará, por escrito, com o Utente e seu Representante, um contrato de prestação de serviços.
- c)** Elaborará a relação de bens e valores, que o idoso traz consigo, a qual será assinada por dois funcionários da instituição e pelo próprio residente e/ou representante (esta relação especificará os bens que ficam confiados à guarda da ERPI).
- d)** Registar, familiar ou pessoa de confiança a contactar em situação anormal.

## **Artigo 6º**

### **Condições de Admissão**

**1** - São condições gerais de admissão:

- a)** Ser natural e / ou residente no Concelho de Barcelos;
- b)** Possuir a idade de 65 ou mais anos;
- c)** Estar em conformidade com o presente Regulamento Interno.

**2** - A admissão de utentes com idade inferior a 65 anos será feita em condições excepcionais, considerado caso a caso.

## **Artigo 7º**

### **Processo Individual do Cliente**

**1** - Após a entrada do pedido de admissão (formulado pelo utente ou responsável legal) e do parecer do responsável do setor, dá-se a abertura do Processo Individual do Cliente.

**2** - Procede-se à elaboração, em colaboração com o cliente e respetiva família, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, de um plano de cuidados individualizado, do qual constem os recursos humanos e instrumentais, designadamente ajudas técnicas.

**3** - Procede-se à integração do utente na apólice de seguro de acidentes pessoais seniores, até à idade limite de 95 anos.

**4** - O plano de cuidados individualizado é executado por pessoal com formação adequada às atividades que desenvolve, mediante supervisão técnica e é sujeito a um acompanhamento e avaliação periódica.

No dossier do cliente deve constar:

- a)** Identificação e residência;
- b)** Identificação, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
- c)** Indicação do médico assistente e respetivo contacto;
- d)** Natureza e periodicidade dos cuidados a prestar e respetivos prestadores de serviços;
- e)** Data de início e fim da prestação dos serviços;
- f)** Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;
- g)** Cópia do contrato celebrado.

**5** - O Processo Individual do Utente é arquivado na instituição em local próprio e de fácil acesso à direção técnica e Coordenadora, garantindo sempre a sua confidencialidade.

**6** - O responsável legal deve fornecer informações atualizadas: identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos clientes, bem como outros elementos relevantes.

## **Artigo 8º**

### **Plano Individual do Cliente**

**1** - Para cada utente é elaborado um **Plano Individual (PI)**, que engloba diferentes domínios de intervenção.

O dossier deve conter:

- a)** Fichas de Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica;

- b)** Avaliação dos Potenciais e Necessidades;
- c)** Provas e/ou testes aplicados para avaliação física e psicológica do utente;
- d)** Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
- e)** Plano Individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
- f)** Os vários registos de prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas;
- g)** Cada processo individual é atualizado semestralmente;
- h)** O utente e/ou pessoa (s) próxima (s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo.

## **Artigo 9º**

### **Programa de Acolhimento**

O Acolhimento dos Novos Utentes rege-se pelos seguintes critérios:

- 1-** Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
- 2 -** Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do utente;
- 3 -** Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente nas atividades desenvolvidas;
- 4 -** Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
- 5 -** Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alternando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- 6 -** Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Plano Individual do Utente;
- 7-** Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

## **Artigo 10º**

### **Critérios de Priorização**

- 1 – São consideradas prioridades para a admissão na ERPI, as pessoas em situação de risco, que não possam continuar no seu domicílio, nomeadamente devido a incapacidade/dependência física, idade muito avançada, isolamento geográfico, conflitos familiares irresolúveis.
- 2 – A ERPI privilegia as famílias, os grupos e os indivíduos economicamente e socialmente desfavorecidos.
- 3 – Os associados da CPA têm prioridade relativamente aos não associados.
- 4 – Como fator de desempate é utilizado o critério data de inscrição, sendo privilegiados os candidatos que realizaram a sua inscrição em primeiro lugar.
- 5 – Caso não haja vaga, imediata, o candidato aguarda em lista de espera. A gestão da lista tem em conta a ordem de inscrição e os critérios de prioridade.

## **Artigo 11º**

### **Comparticipações**

- 1 – A participação familiar é calculada de acordo a legislação em vigor, designadamente, a Circular nº4 de 16 de dezembro de 2014 da Direção Geral da Segurança Social (DGSS) e o Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário.
- 2 – O cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar



**3** – Para a resposta social ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

**4** – Consideram-se como **rendimentos do agregado familiar**, os resultantes de:

- a)** 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)** 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, dever 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)** 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 imobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado familiar, 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 os menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

**5** – A **prova dos rendimentos** declarados pelo agregado familiar, será realizada mediante a apresentação, no ato da admissão e posteriormente no início de cada ano civil, de documentos comprovativos dos rendimentos, documentos estes, de natureza credível e fiscal, nomeadamente:

- a)** Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- b)** Outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.
  - i.** Qualquer alteração destes documentos deverá ser comunicado, de imediato, à instituição;

- ii. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou a falta de entrega de documentos probatórios, é livre a definição da comparticipação familiar do utente.

**6 - Consideram-se despesas fixas** do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente (fotocópia do contrato de arrendamento e recibos de arrendamento ou declaração, autenticada, da entidade bancária);
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (Atestado médico de doença crónica, declaração da Farmácia que enumere medicação e custo mensal).
  - i. A prova de despesas, referidas nas alíneas b) e c), deverá ser feita mediante apresentação de documentos comprovativos dos últimos 3 meses.
  - ii. Aplica-se um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas a) a d) do ponto anterior, igual ao montante da retribuição mínima mensal garantida;
  - iii. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou a falta de entrega de documentos probatórios, é livre a definição da comparticipação familiar do utente.

**7–** De acordo com a Circular Normativa nº4 de 16 de dezembro de 2014 da Direção Geral da Segurança Social (DGSS), para o cálculo da comparticipação familiar na resposta social ERPI é aplicada ao rendimento *per capita*, a seguinte percentagem:

CONDIÇÃO	PERCENTAGEM
Idoso autónomo	75%
Idoso semi-dependente	85%
Idoso dependente	90%

✓ Considerado **idoso autónomo** aquele consiga praticar sem apoio ou supervisão as atividades de vida diária, sendo assim capazes de satisfazer as suas necessidades básicas;

✓ Considerado **idoso semi-dependente** aquele que necessita de supervisão e apoio parcial na realização das atividades de vida diária, nomeadamente, no que diz respeito aos cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção, entre outros;

✓ Considerado **idoso dependente** aquele que não possa praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção.

**8** – Na resposta social ERPI não é aplicado um montante máximo de comparticipação familiar.

**9** – À comparticipação apurada nos termos do nº 7 do artigo 11º, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes e outros familiares, acordada entre as partes, mediante outorga de acordo escrito e com emissão de recibo de forma individualizada.

**10** – Para o apuramento do montante da comparticipação referida no número anterior, deve ter-se sempre em consideração a capacidade económica dos descendentes e outros familiares, nomeadamente, os rendimentos e despesas do agregado familiar, assim como o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utente e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, situação em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

**11** – Para os utentes não abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar.

**12** – O compromisso de pagamento da verba mensal acordada e fixada como contribuição para a ERPI é determinada, em regra, antes do internamento, durante o processo de admissão.

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

**14** – Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal nos seguintes casos:

- a) Quando o utente não usufrua permanentemente das refeições fornecidas;

**b)** Quando o período de ausência, em consequência de hospitalização, ou outrem devidamente justificado, exceda 15 dias seguidos, desde que requerido com a antecedência desejável, juntamente com entrega de documento legal, que comprove a situação.

**15** – Sempre que se verificar a frequência na CPA por mais do que um elemento do agregado familiar, haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal.

**16** – O pagamento das comparticipações mensais deverá ser efetuado entre os dias 1 e 10, do mês a que respeita, ou no ato de receção do vale de pensões, nos Serviços Administrativos da Instituição.

**17** – A instituição pode reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

**18** – As situações especiais decorrentes da perda, diminuição grave de rendimentos ou de acréscimo normal de encargos do agregado familiar, poderão determinar, temporariamente, a redução ou suspensão do pagamento das comparticipações. É da competência da Direção a apreciação dos fundamentos, apresentados pelo agregado, e devida posição sobre os mesmos.

## **Artigo 12º**

### **Contrato**

**1** – Nos termos da legislação em vigor, é celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços com o utente e ou familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.

**2** – O contrato é celebrado em duplicado, sendo entregue um exemplar ao utente ou familiar ou representante legal e outro arquivado no respetivo processo individual.

**CAPÍTULO IV**  
**SERVIÇOS E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**Artigo 13º**

**Serviços incluídos na comparticipação mensal**

1. A ERPI presta os seguintes serviços aos seus utentes:
  - a) Estadia, alimentação e higiene pessoal;
  - b) Tratamento de roupa pessoal e de cama;
  - c) Vigilância 24 horas por dia, durante a sua permanência na ERPI;
  - d) Cuidados médicos e de enfermagem;
  - e) Apoio Psicossocial;
  - f) Animação e Recreação.

**Artigo 14º**

**Serviços não incluídos na comparticipação mensal**

1. Consideram-se serviços extraordinários, não contemplados na comparticipação mensal, os seguintes:
  - a) Medicamentos;
  - b) Fraldas;
  - c) Serviços de Ambulância;
  - d) Consultas médicas particulares, hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem de especialidade, fisioterapia e outros que sejam prestados por técnicos exteriores à Instituição;
  - e) Cabeleireiro ou barbeiro;
  - f) Serviços de estética.
  
2. Nas situações de dependência que exijam recurso a **ajudas técnicas** (cadeiras de rodas, andarilhos, bengalas, canadianas, cintos de imobilização e outras), a Instituição pode, de acordo com os recursos existentes, providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído na comparticipação familiar, informando-se o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

## **Artigo 15º** **Cuidados de Saúde**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem prestados na Casa do Povo de Alvito pelos profissionais contratados pela Instituição não têm qualquer custo para os utentes, salvo no que se refere a exames complementares de diagnóstico e outros tratamentos a realizar noutros locais ou tratamentos específicos realizados na Instituição que impliquem a aquisição de material para o efeito;
2. Os atos médicos, consultas, fisioterapia, exames complementares de diagnóstico, bem como as marcações de transporte e acompanhamento do utente para a realização de qualquer exame externo, ficam a cargo da pessoa responsável pelo utente, que poderá indicar outra pessoa para o acompanhar ou solicitar à Coordenadora das respostas sociais seniores que esse acompanhamento seja efetuado por colaboradores da Instituição. Nesse caso, este serviço deverá ser requisitado com a devida antecedência, para que seja possível avaliar a possibilidade de o realizar. Tendo em conta que se trata de um serviço não incluído na comparticipação familiar, o seu custo irá acrescer à comparticipação mensal do utente.
3. O acompanhamento dos utentes a consultas e exames complementares de diagnóstico deve ser efetuado, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ERPI. Nesse caso, o utente e/ou pessoa responsável deve solicitar esse serviço com a devida antecedência junto da Coordenadora da resposta social que deverá averiguar a possibilidade de efetuar o referido acompanhamento;
4. Em caso de urgência os utentes serão encaminhados para o Hospital e acompanhados por um colaborador da Instituição, devendo-se comunicar o facto de imediato ao familiar responsável para que este, tão rapidamente quanto possível, tome conta da situação que é da sua inteira responsabilidade;
5. Em caso de internamento hospitalar ou similar, a Enfermeira da Instituição deve manter-se em contacto com o hospital, procurando informar-se, sempre que o serviço do hospital o permita, do estado de saúde do utente, não sendo garantidas pela Instituição visitas ao mesmo. Durante o período de internamento, as despesas e acompanhamento daí decorrentes são da inteira responsabilidade do utente e /ou pessoa responsável;
6. Não é permitido aos utentes terem medicamentos na sua posse, salvo ordem médica em contrário;
7. Os utentes e/ou pessoa responsável devem comunicar à Enfermeira a prescrição de qualquer medicamento que lhe tenha sido realizada fora da Instituição, mediante apresentação de guia de tratamento;

8. Não é permitido aos utentes a automedicação, bem como a suspensão da medicação prescrita, sem conhecimento do serviço competente. Sempre que o utente e/ou responsável pretender suspender ou incluir qualquer medicação deve assinar um termo de responsabilidade que ficará arquivado no processo clínico do utente;

9. A Instituição não dispõe de serviços de especialidade clínica, no entanto sempre que a equipa multidisciplinar ou a família detetarem essa necessidade, a Instituição poderá efetuar o respetivo encaminhamento ou marcação de consulta.

### **Artigo 16º**

#### **Atividades de convívio e animação**

1 – A ERPI, por si ou em cooperação com quaisquer Instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres.

2 – Diariamente, o idoso tem acesso a atividades socioculturais promovidas pela Instituição.

3 - As atividades socioculturais têm como objetivos:

- a) Combater a inatividade;
- b) Aumentar a auto-estima;
- c) Promover novas competências;
- d) Estimular a socialização;
- e) Estimular a concentração;
- f) Encorajar o movimento e o exercício;
- g) Estimular a memória e a orientação.

4 – A ERPI proporciona aos utentes um programa de atividades semanal, escolhido criteriosamente para fomentar e positivar as capacidades de cada um e para proporcionar as relações grupais.

5 - As atividades decorrem durante o período da manhã, entre as 09h30 e as 12h00 e entre as 14h00 e as 17h30, durante o período da tarde.

### **Artigo 17º**

#### **Outras atividades**

1 - Além dos referidos, são oferecidos serviços de atividades socioculturais, recreativas e ocupacionais, tendencialmente gratuitos, bem como informação adequada sobre os locais de interesse da comunidade e sua acessibilidade, com respeito pelo princípio da voluntária participação dos utentes.

**2** - Podem, ainda, ser proporcionados outros serviços não incluídos na mensalidade, cujo acesso, custo e demais condições será estabelecido de acordo com a situação dos utentes e da natureza desses serviços.

## **Artigo 18º**

### **Horários de Funcionamento**

**1** – Horário de funcionamento da ERPI é de 24 horas por dia, todos os dias da semana e rege-se pelos seguintes horários:

- a) Direção Técnica - dias úteis das 09:00 às 18:00 horas;
- b) Coordenadora das respostas sociais seniores - dias úteis das 09:00 às 17:00 horas;
- c) Serviços Administrativos - dias úteis das 09:00 às 19:00 horas;
- d) Enfermagem - dias úteis das 09:00 às 17:00 horas;

**2** – Os horários previstos no número anterior podem sofrer alterações de acordo com as necessidades dos diferentes serviços.

## **Artigo 19º**

### **Refeições**

**1**– As ementas são elaboradas por um técnico especialista respeitando as necessidades alimentares específicas dos utentes e a prática de uma alimentação saudável;

**2** – As ementas semanais são afixadas antecipadamente em locais apropriados;

**3** – Poderão ser disponibilizadas dietas aos utentes mediante indicação médica;

**4** – Os horários de referência das refeições são:

- a) Pequeno- Almoço: 08h30
- b) Almoço: 12h00
- c) Lanche: 16h00
- d) Jantar: 19h00
- e) Ceia: 22h00

**5** – De forma a salvaguardar e superintender o estado físico dos utentes, não é permitido ter alimentos nos quartos;

**6** – Por razões de segurança e/ou de foro clínico, quer os utentes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e autorização da Coordenadora e/ou Enfermeira;

**7** – É proibida aos utentes ou suas visitas a introdução na ERPI de quaisquer bebidas alcoólicas.



## **Artigo 20º**

### **Saídas da ERPI**

1. Os utentes podem, ao longo do ano, gozar férias junto dos familiares ou amigos, sem quaisquer restrições temporais, desde que a Equipa Técnica seja informada antecipadamente.
2. As saídas diárias e por curtos períodos de tempo de um utente capaz, não carecem de autorização, mas não dispensam a comunicação às colaboradoras de serviço, bem como comunicação da hora provável de regresso.
3. Os utentes invisuais ou aqueles cuja saída possa representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal, nomeadamente por motivos relacionados com limitações de ordem física ou psíquica, só terão permissão para tal quando acompanhados por familiar/amigo/pessoa responsável ou por um colaborador da Instituição, neste caso apenas por motivos relacionados com a assistência ao utente ou com a sua participação em iniciativas programadas pela Instituição.
4. Em caso de discordância do procedimento referido no ponto anterior, por parte da pessoa responsável pelo utente, este obriga-se a assinar um termo de responsabilidade pelas saídas autónomas do utente.
5. Todas as saídas de utentes com familiares, amigos ou pessoa responsável, necessitam de comunicação/autorização prévia, ficando registadas as saídas com a identificação e contacto do familiar/amigo/pessoa responsável, bem como a data e hora de saída e a previsão de regresso, tendo o acompanhante de assinar o respetivo registo.
6. As saídas com familiares/ amigos de utentes debilitados física e mentalmente terão de ser autorizadas pela pessoa responsável pelo utente, mediante preenchimento e assinatura de um termo de responsabilidade.
7. Durante o período de ausência, os utentes, bem como os seus familiares/amigos ou pessoa responsável, assumirão toda a responsabilidade por tudo quanto possa acontecer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade à Instituição.

## **Artigo 21º**

### **Visitas**

1. A vivência coletiva num Lar constitui uma experiência nova e de difícil adaptação e por isso o acompanhamento familiar é fundamental.
2. A fim de conferir maior eficácia à limpeza, higiene pessoal dos utentes e descanso ocasional dos mesmos, as visitas decorrerão diariamente nos seguintes horários:
  - a) **De segunda a sexta-feira:** das 10:00h às 11:30 horas e das 15:00h às 18:30 horas;

- b) Sábados, domingos e feriados:** das 15:00h às 18:30 horas;
3. Os visitantes apenas têm acesso ao hall de entrada, salas de estar, refeitório e jardim;
  4. O acesso dos visitantes aos quartos só é permitido em situação de doença do utente ou no caso de utentes acamados, podendo permanecer no quarto apenas 2 pessoas por utente;
  5. No caso de os visitantes pretenderem aceder ao quarto do utente, terão de ser sempre acompanhados por um colaborador.
  6. Excecionalmente, mediante requerimento do interessado, a Diretora Técnica poderá autorizar visitas fora do horário referido.

## **CAPÍTULO V**

### **RECURSOS HUMANOS E INSTALAÇÕES**

#### **Artigo 22º**

#### **Recursos Humanos**

O quadro de pessoal afeto à resposta Social ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, habilitações e categoria profissional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### **Artigo 23º**

#### **Direção/Coordenação Técnica**

A Direção/Coordenação Técnica desta resposta social compete a um técnico, cujo nome e formação se encontra afixado na Instituição, em lugar visível. O Diretor/coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos pelo Técnico de Serviço Social.

## **CAPÍTULO VI**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **Artigo 24º**

#### **Direitos dos Utentes**

1 – São **direitos** dos utentes:

- a) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais de acordo com os recursos da instituição e não pondo em causa a integridade física e moral de terceiros.
- b) Ser respeitado na sua individualidade e privacidade;

- c) Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- d) Beneficiar dos diversos serviços e dispor das diversas zonas comuns que a ERPI possui;
- e) Participar em todas as atividades da ERPI, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter assistência médica, de enfermagem e medicamentosa;
- g) Convidar familiares ou amigos para almoçar com ele;
- h) Beneficiar das saídas e licenças;
- i) Pedir dispensa das refeições;
- j) Obter apoio, na gestão do seu património e outros rendimentos, se necessário;
- k) Beneficiar de um período de férias anual – praia e, em caso de impossibilidade, ser devidamente informado sobre as circunstâncias impeditivas.
- l) A ERPI permite a assistência religiosa, sempre que o idoso o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares.

## **Artigo 25º**

### **Deveres dos Utentes**

#### **1 – São deveres dos utentes:**

- a) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da ERPI, bem como de outras decisões tomadas sobre o funcionamento;
- b) Respeitar rigorosamente, os horários das refeições, conforme os horários estabelecidos, bem como a hora do silêncio;
- c) Satisfazer o quantitativo mensal acordado e outras, decorrentes, de novas necessidades.
- d) Comunicar a sua saída, quer seja para férias ou definitivamente. Esta comunicação deverá ser obrigatoriamente por escrito e dirigida à Direção da ERPI, com quinze dias de antecedência, à ocorrência do facto.
- e) Contribuir, dentro das suas possibilidades económicas, para as despesas de carácter geral, como festas, passeios, visitas, etc.
- f) Usar todas as instalações da ERPI que lhe forem destinadas e prestar a máxima colaboração;
- g) Indicar, no ato de admissão, familiar ou pessoa de confiança a contactar em situação anormal;

- h) Cumprir rigorosamente as prescrições médicas e medicamentosas, que lhe forem prescritas, tendo em vista a recuperação da sua saúde ou manutenção do seu bom estado físico, assim como submeter-se às prescrições clínicas e aos exames que periodicamente, lhe serão feitos;
- i) Comunicar ao serviço de saúde da ERPI a prescrição de qualquer medicamento e/ou cuidados de saúde indicados;
- j) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da ERPI, numa linha de solidariedade e manutenção de uma vida ativa.
- k) Participar de modo ativo na vida do estabelecimento, designadamente, apresentando as sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informação em tempo oportuno.

### **Artigo 26º**

#### **Direitos dos Familiares/Pessoa responsável**

1. Têm o direito de visitar diariamente os seus familiares;
2. Levá-los a participar nas festas familiares sempre que possível;
3. Emitir opiniões e pareceres fundamentados sobre o funcionamento da resposta social;
4. Serem informados de tudo o que diga respeito ao acolhimento do seu familiar na ERPI;
5. Verem respeitado o sigilo de todas as informações que prestem;
6. Beneficiar de apoio/aconselhamento técnico em assuntos que digam respeito ao seu familiar;
7. Participar ativamente nas iniciativas da resposta social.

### **Artigo 27º**

#### **Deveres dos Familiares/Pessoa responsável**

1. A integração do utente na ERPI não liberta os familiares dos seus deveres e responsabilidades.
2. Para o efeito do presente regulamento são considerados familiares os beneficiários de doações, heranças, bens ou serviços dos utentes.
3. São considerados deveres e responsabilidades dos familiares/pessoa responsável:
  - a) Tratar e respeitar com lealdade a Direção, os Técnicos, outros colaboradores, restantes utentes e outras pessoas que estejam ou entrem em relações com a Instituição, obedecer às normas, regras e disciplina estabelecidas pela Instituição;
  - b) Cumprir com o pagamento da mensalidade acordada e despesas mensais;

- c) Garantir o apoio e acompanhamento dos utentes a consultas, exames complementares de diagnóstico, tratamentos no exterior, bem como nas situações de internamento hospitalar;
- d) Cooperar com a ERPI na procura do bem-estar do utente, visitando-o com regularidade, procurando obter informações sobre o seu estado de saúde, celebrando o seu aniversário e outras datas festivas, bem como assumindo uma atitude de coresponsabilização nas tomadas de decisão acerca do utente, trabalhando em direta articulação com a equipa técnica.

### **Artigo 28º** **Deveres da CPA**

#### **1 – São deveres da CPA:**

- a) Garantir a qualidade do serviço e o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- b) Proporcionar o acompanhamento adequado;
- c) Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento da ERPI.

### **Artigo 29º** **Direitos da CPA**

#### **1 – São direitos da CPA:**

- a) A Instituição reserva o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou pessoa responsável pelo utente a devida reparação do dano.
- b) Tem a Instituição o direito de todos os meses e até ao dia 10 de cada mês, exigir à família ou responsável o respetivo pagamento da mensalidade, que estará dentro das regras preestabelecidas na Orientação Normativa que rege a definição das mensalidades para as IPSS's.
- c) Na eventualidade do Nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus utentes e/ou familiares/ responsáveis procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

## **Artigo 30º**

### **Voluntários**

#### **1– São direitos** dos voluntários:

- a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho como voluntário;
- b) Usar as instalações que estiverem destinadas ao serviço, mediante utilização de Crachá de Identificação de Voluntário;
- c) Beneficiar do seguro de acidentes pessoais, nos termos da legislação em vigor;
- d) Exercer o seu trabalho de voluntário em condições de higiene e segurança;
- e) Ser ouvido na preparação das decisões que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário, isto é, tem direito a usar a palavra em todas as reuniões do serviço apresentando sugestões ou propostas que julguem úteis ao voluntariado e exprimir a sua opinião sobre a forma de funcionamento ou de ocorrências verificadas no serviço;
- f) A qualidade de Voluntário é compatível com a de membro dos corpos sociais e de beneficiário da instituição;
- g) A uma refeição completa por cada dia de atividade.

#### **2– São deveres** dos voluntários:

- a) Ter em conta os princípios deontológicos pelos quais se rege a atividade da CPA, nomeadamente o respeito pela vida privada;
- b) Observar e respeitar as normas que regulam o funcionamento da CPA;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
- e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- f) Colaborar com a direção, colaboradores, profissionais, técnicos e colegas;
- g) Não assumir o papel de representante da CPA sem o conhecimento prévio e autorização da Direção;
- h) Utilizar sempre, durante o exercício da atividade, o crachá de identificação;
- i) Cumprir com assiduidade e pontualidade o horário estabelecido;
- j) Comunicar prontamente ao responsável pelo serviço qualquer ocorrência ou situação que julgue anormal;
- k) Não intervir no utente sem orientação do responsável ou outro profissional;
- l) Respeitar os direitos dos utentes.

## **CAPÍTULO VII**

### **OUTRAS DISPOSIÇÕES**

#### **Artigo 31º**

##### **Enxoval e Funeral**

- 1** – Os enxovais de que o utente se faça acompanhar e de que será feito o devido arrolamento para juntar ao respetivo processo individual, ficam a pertencer à ERPI, não podendo, portanto, os utentes após a sua admissão, voltar a dispor deles para efeito de troca ou dádiva.
- 2** – No caso de saídas voluntárias, anulação de internamento ou expulsão da ERPI, ser-lhe-á restituído tudo o que, porventura, possa ainda existir do que tenha à data da sua admissão.
- 3** – À data do falecimento, os bens e valores que se encontravam na posse do residente, serão discriminados em lista a elaborar. A mesma será assinada pelo responsável pelo utente e por um representante da CPA.
  - a)** Ocorrendo o falecimento e, na falta de qualquer destinação escrita, os valores, assim como os bens confiados à guarda da Instituição, serão entregues, aos herdeiros legítimos, nos termos do artigo 2131 do Código Civil. Caso não existam herdeiros, reverterão para a instituição.
  - b)** Após o óbito, a Instituição entrará em contacto com o a Pessoa responsável, para diligenciar o definido no ponto anterior. Na falta de Responsável, será respeitado o período legal para solicitação de entrega dos bens aos herdeiros.
- 4** – O funeral será custeado por familiar ou pessoa responsável pelo utente.
  - a)** O funeral poderá ser custeado pela Instituição no caso de o utente não ter família, ou esta não ter condições económicas para o suportar.
  - b)** Os funerais dos utentes realizam-se dentro das possibilidades da Instituição, segundo o rito católico, e serão conduzidos para o cemitério de Alvito S. Pedro.
  - c)** Se qualquer familiar ou pessoa amiga pretender que o utente seja sepultado noutra cemitério, todas as despesas correrão por conta dos mesmos.
- 5** – Em caso de falecimento do Responsável pelo residente, a ERPI providenciará junto dos familiares do idoso, a identificação de outro, nomeadamente para efeitos de contacto, em situações anómalas.

#### **Artigo 32º**

##### **Suspensão ou rescisão do Contrato de Prestação de Serviços**

- 1** – São definidos, pela Instituição, procedimentos para a suspensão e/ou rescisão do contrato, que podem ter origem em várias situações, tais como:

- a)** Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
- b)** Desrespeito grave ou reiterado dos deveres dos familiares/pessoa responsável contemplados no artigo 27º do presente regulamento;
- c)** Inadequação dos serviços às necessidades;
- d)** Insatisfação do utente;
- e)** Inadaptação do utente aos serviços;
- f)** Por falecimento do utente;
- g)** Por parte da Instituição;
- h)** Incumprimento dos deveres dos Outorgantes;
- i)** Desrespeito por parte do utente/família/pessoa responsável pelos colaboradores e utentes da Instituição através de palavras ou atos impróprios;
- j)** Comportamentos do utente/família/pessoa responsável que coloquem em risco a integridade física do próprio utente, de outros utentes e dos colaboradores da Instituição;
- k)** Os comportamentos dos utentes que incluam ofensas verbais, ofensas morais, ofensas físicas, quer para outros utentes, como colaboradores ou outras pessoas indiretamente envolvidas, implicam a rescisão imediata do contrato caso se prove que os atos foram intencionais.

**2** – Sempre que se verificarem as situações supracitadas, a Instituição procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Consoante o resultado dessa avaliação e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a Instituição procede de acordo com o estabelecido:

- a)** Suspensão do contrato, nos casos de situações menos gravosas;
- b)** Rescisão de contrato, caso a situação se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique.

**3** – No caso de o utente desejar sair, voluntariamente, da ERPI, deverá:

- a)** Declarar, por escrito, o motivo desse abandono, a fim de ser apenso ao processo.
- b)** Assinar um termo, em como lhe foram entregues todas as roupas e objetos que possuía no momento da sua saída. Caso isto não seja possível a Direção documentará tudo, quanto possível, com testemunhas.
- c)** Após a saída voluntária da ERPI, só excecionalmente, o utente poderá requerer de novo o seu internamento, sujeitando-se a lista de espera.



## **Artigo 33º**

### **Responsabilidade**

**1** – A Casa do Povo de Alvito não se responsabiliza por quaisquer valores, como joias e outros objetos que não estejam devidamente depositados à sua guarda. No caso de o utente possui objetos de valor ou dinheiro poderá pedir que sejam guardados no Cofre da Instituição, sendo-lhes entregues quando o desejar.

**3** – A Casa do Povo de Alvito não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou estado físico e mental dos utentes.

## **Artigo 34º**

### **Livro de Reclamações**

**1** – Nos termos da legislação em vigor, a CPA possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos sempre que desejado.

## **Artigo 35º**

### **Livro de Registo de Ocorrências**

- 1.** 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.
- 2.** O Livro de Registo de Ocorrências é entregue no final de cada mês à Direção Técnica por parte da Coordenadora das respostas sociais seniores.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **Artigo 36º**

### **Legislação em Vigor**

- 1** – Os princípios legislativos pelos quais se regem a ERPI da CPA são:
- a)** Acordo de Cooperação em vigor;
  - b)** Despacho Normativo n.º 12/98, de 25 de Fevereiro e Portaria nº 67/2012 de 21 de Março - Estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento dos lares para idosos;
  - c)** Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio - Estabelece normas reguladoras de cooperação entre os centros regionais de segurança social e as instituições particulares de solidariedade social;

- 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) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- f) Protocolo de cooperação celebrado ao abrigo do disposto no art. 4º, do nº 2, do estatuto das IPSS, aprovado pelo Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro, com as alterações introduzidas pelo decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro, e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de Maio;
- g) Orientação Técnica/Circular nº 4;
- h) Orientação Técnica/Circular nº 5.

### **Artigo 37º**

#### **Omissões**

1 – Todos os aspetos relacionados com o funcionamento da Instituição serão tratados com o(a) Coordenador(a) da resposta social até ao limite da sua competência. Os restantes assuntos serão encaminhados para a Direção da CPA, e a considerar em futura alteração ou atualização, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

### **Artigo 38º**

#### **Entrada em vigor**

1 – O presente Regulamento Interno entra em vigor imediatamente, após ser aprovado em reunião da Direção.

**Aprovado pela Direção em reunião realizada em .....**

**Presidente .....**

**Secretário .....**

**Tesoureiro .....**

**Nota:** Entregar um exemplar ao utente ou familiar responsável.



.....  
(recortar pelo picotado e arquivar no processo do  
utente)

O .....utente/responsável do utente da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir todas as normas atrás referidas.

....., .... de .....de 20....

---

(Assinatura do utente/responsável)