

# Regulamento Interno

---

**Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

**MANSÃO DE S. JOSÉ**

**QUINTA DA NAVARRA**

*Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS)*

*Estrada da Base Aérea 11, Lote n.º 5*

*7800-240 BEJA*

 *284 328 301*

*NIF 501 261 923*





## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. A Mansão de José é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada a título definitivo na Direcção Geral da Segurança Social, a 15/11/1985 no Livro 3 das Fundações de Solidariedade Social, f.l.s 26 verso, sob o número 127/85, em conformidade com o disposto no nº 2 do artº 7º do Regulamento do Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pela *Portaria n.º 139/2007, de 29 de Janeiro*.
2. Esta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS denominada Lar Quinta da Navarra abreviadamente designada por ERPI, sita na Estrada da Base Aérea n.º 11, Lote 5, rege-se pelas seguintes normas:

### NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL


A ERPI 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 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;
- c) *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;
- d) *Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro* – Obrigatoriedade de existência e disponibilização do Livro de Reclamações – alterado e republicado pelo *Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro*;
- e) *Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho* – Definição dos critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o instituto da Segurança social, I.P. (ISSS, I.P) e as Instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- f) *Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho* – Proceda à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, 1 de julho
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

#### 1. São destinatários da ERPI:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;

- 
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

## **2. Constituem objetivos da ERPI:**

- 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 mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

## **NORMA 4ª** **CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **1. A ERPI 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.

**2. A ERPI deve permitir:**

- a) Convivência social entre os utentes 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 utente.

**3. A ERPI assegura ainda outros serviços, nomeadamente:**

- a) Cuidados de imagem;
- b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, sendo pago o transporte sempre que prestado por entidade externa à Instituição, ou em viaturas da Instituição, desde que prestados para fora dos concelhos de Beja e Ferreira do Alentejo.

4. Mansão de S. José assegura às suas utentes de ERPI assistência religiosa católica.

**NORMA 5ª**  
**INSTALAÇÕES**

1. As instalações da ERPI são compostas por:


- a) Serviços Administrativos;
- b) Gabinetes Técnicos;
- c) Gabinete Médico/ Enfermagem;
- d) Quartos (individuais e duplos);
- e) Instalações Sanitárias;
- f) Cozinha e Copa;
- g) Sala de Convívio/Ocupação/Atividades;
- h) Salas de estar;
- i) Refeitório;
- j) 1 Sala de Banho assistida;
- k) Lavandaria;
- l) Dispensas;
- m) Armazém;
- n) Capela;
- o) Casa Mortuária;
- p) Espaços Exteriores: Parque de Estacionamento, Jardins e Parcelas Agrícolas;

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

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

**NORMA 6ª**  
**CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. São condições de admissão nesta ERPI:

- 
- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
  - b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
  - c) Manifestar vontade em ser admitida;
  - d) Não prestar falsas declarações.
2. Não serão admitidas residentes com patologia infecciosa ou doença mental em fase de contágio e/ou em situação de surto ou crise.

### 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, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão da utente e do familiar ou do representante legal;
  - b) Cartão de Contribuinte da utente;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social da utente;
  - d) 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;
  - g) Declaração assinada pela utente e familiar ou representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos da elaboração do processo individual;
2. Excecionam-se os documentos referidos nas alíneas e) e g) do número anterior, 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 nos Serviços Administrativos da ERPI, nos dias úteis, de manhã, entre as 10.00 horas e as 12.30 horas e, de tarde, entre as 14.00 horas e as 17.30 horas;
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.

### NORMA 8ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

**São critérios de prioridade na admissão dos utentes:**

- a) A vulnerabilidade económico-social;
- b) O grau de degradação das condições habitacionais;
- c) Incapacidade, indisponibilidade e/ou ausência de suporte familiar que prestem apoio;

- d) Negligência e maus-tratos;  
e) Isolamento social e/ou geográfico.  
f) Ser natural, residente ou ligado afectivamente aos concelhos de Beja ou Ferreira do Alentejo e, eventualmente, de outras áreas da Diocese de Beja

15

C/P

A

**NORMA 9ª**  
**ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/ Técnico Superior de Serviço Social desta estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o Presidente do Conselho de Administração, conjuntamente com o Diretor Técnico;
3. Da decisão será dado conhecimento à utente e ao familiar ou seu representante legal no prazo de 10 dias, através de ofício, via CTT, Fax ou E-mail;
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 do Presidente do Conselho de Administração, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
7. As utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

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

1. No caso de admissão da utente, a esta e ao seu familiar ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o Regulamento Interno de funcionamento e as tabelas de participação financeira;
2. O período de adaptação da utente, previsto neste regulamento é de 60 dias;
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 a utente;
  - b) Apresentação das outras utentes;

- c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- d) Apresentar o programa de actividades 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 factores 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 à utente, de rescindir o contrato.

### NORMA 11<sup>a</sup>

#### PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação do utente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
  - h) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) 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, ao ritmo das novas circunstâncias que se forem manifestando.

### CAPÍTULO III

#### REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### NORMA 12<sup>a</sup>

#### HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO E DAS VISITAS

1. O horário de funcionamento da ERPI – Quinta da Navarra é de 24 Horas/dia;
2. O horário de entrada e saída de visitas funciona diariamente, de Segunda-Feira a Domingo, entre as 16h00 e as 18h00, o qual se encontra afixado, em local visível;

3. Fora destes horários, a título excepcional, deverão os visitantes solicitar autorização para o efeito ao Técnico Responsável;

4. As visitas não podem ser feitas quando os utentes já estiverem a repousar e no horário das refeições, salvo quando as clientes estiverem acamadas;

5. As visitas não podem ser realizadas enquanto a prestação de cuidados de higiene não estiver concluída.

**NORMA 13<sup>a</sup>**  
**CÁLCULO DO RENDIMENTO PARA AS UTENTES EM ACORDO DE**  
**COOPERAÇÃO**

1. O cálculo do rendimento mensal da utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:  $RC = \frac{RAF/12 - D}{n}$

**Sendo que:**

RC= Rendimento mensal da utente

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

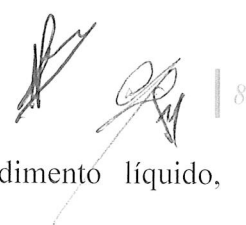
n = Número de elementos do agregado familiar.

2. Na nossa situação, (ERPI) entende-se por agregado familiar apenas a pessoa destinatária da resposta.

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos da utente** (RC), 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).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

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

#### NORMA 14ª

### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES PARA AS UTENTES COM ACORDO

1. Para as utentes com acordo, o valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento da utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência da utente e segundo a Tabela a seguir:

| 75 %               | 80 %                    | 85 %                   | 90 %                   |
|--------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|
| Clientes Autónomas | Parcialmente Dependente | Dependência do 1º grau | Dependência do 2º grau |

2. A elevação da percentagem, acima dos 75 % e até ao limite de 90 %, deverá atender às seguintes situações:
- Idosas dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, designadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção;
  - Idosas necessitadas de vigilância especial ou de cuidados específicos de recuperação ou de saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo.
  - Idosas a quem já tenha sido atribuído o complemento por dependência de 1º grau.
3. À despesa referida em b) do n.º 4 da NORMA 13ª 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;
4. A prova dos rendimentos da utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação da utente;
6. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
7. Em caso de alteração à tabela em vigor será comunicado à utente e/ou familiar ou representante legal, no prazo de trinta dias, como aviso prévio;
8. 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;
9. 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. (Ponto n.º 11.2.4 e 11.2.5 do Anexo à Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho de 2019).

#### NORMA 15ª

#### COMPARTICIPAÇÕES PARA AS UTENTES EM EXTRA-ACORDO

1. O valor da mensalidade para as utentes em extra-acordo ascende aos 900.00€ (novecentos euros) em quarto duplo e 1.000,00 € (mil euros) em quarto individual.

#### NORMA 16ª

#### REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita.

#### NORMA 17ª

#### PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado diretamente na Estrutura Residencial, até ao dia 15 de cada mês, por vale de correio, numerário, transferência bancária ou cheque;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização;
3. À data de admissão deverá ser efetuado o pagamento total do mês em curso, até ao dia 15, ou 50%, no caso da admissão ser efetuada depois do dia 15;
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência da utente até esta regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
5. As despesas referentes a fraldas, medicamentos, suplementos alimentares, transportes (sempre que não haja disponibilidade ou capacidade da resposta por parte da Instituição e que tenha de se recorrer a ambulâncias ou táxis), bem como as despesas de funeral, são encargos das clientes e/ou seus responsáveis, não estando incluídos no valor da mensalidade, devendo ser pagos à parte.



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

**NORMA 18<sup>a</sup>**  
**ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço (09.00 Horas), almoço (12.00 Horas), lanche (15.30 Horas), jantar (19.00 Horas) e ceia (21.00 Horas).
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 19<sup>a</sup>**  
**CUIDADOS DE HIGIENE**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, prestado diariamente e sempre que necessário.

**NORMA 20<sup>a</sup>**  
**TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

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

**NORMA 21<sup>a</sup>**  
**ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de Atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
4. 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;

5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;

6. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

#### NORMA 22<sup>a</sup>

### APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

1. No sentido de promover a autonomia os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas actividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

#### NORMA 23<sup>a</sup>

### CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI;
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
3. As utentes desta resposta social são acompanhadas a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores do ERPI;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

#### NORMA 24<sup>a</sup>

### ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

1. A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

#### NORMA 25<sup>a</sup>

### PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

1. 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 participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.



**NORMA 26<sup>a</sup>**  
**DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que as utentes lhes entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao Processo Individual da utente;
3. Aquando da integração, os clientes podem fazer-se acompanhar dos seus pertences, objetos decorativos, roupa de cama e banho, sempre de acordo com o espaço disponível e dentro das normas de segurança a determinar e conforme o grau de dependência de cada um;
4. Caso a utente e/ou família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

**NORMA 27<sup>a</sup>**  
**GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio.

**CAPÍTULO V**  
**RECURSOS**

**NORMA 28<sup>a</sup>**  
**QUADRO DE PESSOAL**

O Quadro de Pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

**NORMA 29<sup>a</sup>**  
**DIREÇÃO TÉCNICA**

3. A Direção/Coordenação Técnica desta ERPI compete a um técnico com formação superior em Ciências Sociais e do Comportamento, Saúde ou Serviços Sociais, nos termos do *nº 1 do Artº 11 da Portaria 67/2012, de 21 de Março*, 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 o Conselho de Administração Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.



## CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

### NORMA 30ª DIREITOS E DEVERES DAS 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 naquelas atividades que vão ao encontro dos 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) Receber cópia do Regulamento Interno e contrato de prestação de serviços.


#### 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 colaboradores da ERPI e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades 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, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

### NORMA 31ª DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES

#### 1. São direitos dos familiares:

- a) Reclamar em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste regulamento, quer para a relação utente / utente, quer para a relação utente/ colaboradores;

- 
- b) Em caso de reclamação, os familiares deverão seguir as vias hierárquicas competentes;
  - c) Ser-lhe disponibilizado o Livro de Reclamações, sempre que solicitado.

## **2. São deveres dos familiares:**

- a) A manutenção de uma boa relação afetiva com o idoso familiar, procurando promover, por todos os meios, o bem-estar psíquico de todos;
- b) Respeitar o espaço da resposta social, Estrutura Residencial, pelos utentes;
- c) Visitar os utentes com regularidade, informar-se do seu estado de saúde e bem-estar;
- d) Acompanhá-los, quando necessário, aos diferentes serviços, nomeadamente de saúde;
- e) Colaborar nas datas festivas, bem como na comemoração dos seus aniversários;
- f) Proporcionar, sempre que possível, a participação dos utentes nas festas familiares.
- g) Tratar com respeito e urbanidade todos os elementos da Direção, colaboradores, utentes e demais familiares ou visitantes.

### **NORMA 32<sup>a</sup>** **RESTRICÇÕES**

É **proibido** aos utentes da ERPI:

- a) Manter rádios ou televisões a funcionar, com o som elevado, depois do horário considerado como descanso (22H);
- b) Colocar objetos na parede do quarto, sem autorização do Conselho de Administração;
- c) Ter no quarto alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros;
- d) O uso de botijas e cobertores eléctricos, aquecedores e outros aparelhos que possam colocar em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
- e) Acender velas.
- f) O consumo de medicação sem o conhecimento do médico ou Enfermeiro da Instituição.


### **NORMA 33<sup>a</sup>** **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

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

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

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

- 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 clientes.

#### NORMA 34<sup>a</sup>

### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### NORMA 35<sup>a</sup>

### INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E ATIVIDADES AO UTENTE

1. As admissões poderão ser condicionadas a um período de adaptação máxima de dois meses. Findo este período quer os utentes quer a Instituição poderão invocar razões que sejam impeditivas de continuação das utentes nesta Instituição;
2. Cessando o alojamento deverá ser paga a comparticipação familiar relativa ao mês em curso e as despesas realizadas pelo utente ou em seu benefício;
3. A devolução de bens e valores à guarda da Mansão de S. José – Quinta da Navarra, deverá ser efectuada mediante o preenchimento da relação dos mesmos e assinada respectivamente pelo utente ou seu representante legal ou familiar (herdeiros) e a Instituição;
4. Nos casos de não adaptação do utente qualquer das partes pode denunciar o acordo, por escrito e com antecedência mínima de trinta dias. Nestes casos, o utente ficará a cargo do responsável, sendo pago o valor devido ao período de permanência na Resposta Social.



**NORMA 36<sup>a</sup>**  
**INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E ATIVIDADES POR**  
**INICIATIVA DO UTENTE**

1. É admitida a interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente, quando este participe à Instituição mediante justificação, nomeadamente para gozar férias, tratamento em termas, ou outros tratamentos médicos, ficando sujeito ao pagamento da mensalidade;
2. Nos casos de não adaptação do utente, qualquer das partes pode denunciar o acordo, por escrito e com antecedência mínima de trinta dias. Nestes casos, o utente ficará a cargo do responsável, sendo pago o valor devido ao período de permanência na Resposta Social.

**NORMA 37<sup>a</sup>**  
**CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR**  
**FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

**NORMA 38<sup>a</sup>**  
**FUNERAL**

1. As despesas com o funeral são da responsabilidade da família ou do representante legal do mesmo.

**NORMA 39<sup>a</sup>**  
**NEGLIGÊNCIAS, ABUSOS E MAUS-TRATOS**

1. Compete a todos seguirem uma postura de prevenção de eventuais situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos;
2. Caso se suspeitem ou se presenciarem situações de Maus-Tratos, deverá ser comunicada (oralmente ou por escrito) esta ocorrência ao Presidente do Conselho de Administração da Resposta Social, ou ao Diretor Técnico;
3. Quando se tratar de um utente que cometa a infração, o Conselho de Administração providenciará as diligências necessárias ao apuramento da verdade e eventuais consequências que, no extremo, poderá envolver a expulsão da utente em causa;
4. Se o comportamento da utente colocar em causa o funcionamento da Instituição e o bem-estar das outras utentes / ou colaboradores da Instituição, poderá haver lugar à cessação do contrato de prestação de serviços.

**NORMA 40<sup>a</sup>**  
**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

1. Este serviço, nos termos da legislação em vigor, dispõe de Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da Instituição, do Director Técnico ou do Conselho de Administração, pela utente e / ou familiar.

**NORMA 41<sup>a</sup>**  
**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.

**CAPÍTULO VII**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA 42<sup>a</sup>**  
**ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

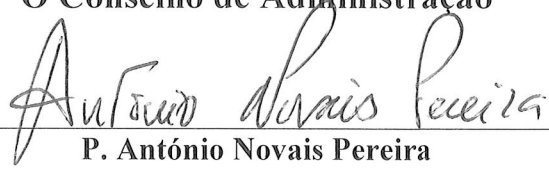
**NORMA 43<sup>a</sup>**  
**INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

**NORMA 44<sup>a</sup>**  
**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direcção da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Mansão de S. José- Quinta da Navarra tendo ficado registado em Ata de Reunião Extraordinária, realizada no dia 14 de outubro de 2019, entrando em vigor no dia 15 de novembro, revogando o anterior Regulamento.

**O Conselho de Administração**

  
\_\_\_\_\_  
**P. António Novais Pereira**  
**(Presidente)**

  
\_\_\_\_\_  
**José Venâncio Vicente Quirino**  
**(Secretário)**

  
\_\_\_\_\_  
**Fernando Carrondo Severino**  
**(Tesoureiro)**

**Nota – Entregar um exemplar ao utente.**

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

## Anexo I

O ..... utente/familiar (\*) 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 ou fazer cumprir todas as normas atrás  
referidas. (\*)

– Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

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

-----  
(Assinatura do utente/familiar do utente)

