

Associação de Moradores das Lameiras



Rua da AML, S/N,  
4760-026  
Vila Nova de Famalicão

# REGULAMENTO INTERNO

## ERPI



252 501 700

967 873 864

[geral@amlameiras.pt](mailto:geral@amlameiras.pt)





Ref: 139/22-D

## INDÍCE

<b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>2</b>
<b>ARTIGO 1 – ÂMBITO .....</b>	<b>2</b>
<b>ARTIGO 2 – DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS.....</b>	<b>2</b>
<b>ARTIGO 3 – CUIDADOS E SERVIÇOS .....</b>	<b>2</b>
<b>CAPITULO II - INSCRIÇÕES, ADMISSÕES, E COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 4 - INSCRIÇÃO E DOCUMENTAÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 5 - ADMISSÕES .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 6 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 7 - COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPITULO III – ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTIGO 8 - ALIMENTAÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTIGO 9 - BENS DO CLIENTE .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTIGO 10 - CUIDADOS DE SAÚDE.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTIGO 11 - APOIO PSICOLÓGICO E SOCIAL .....</b>	<b>6</b>
<b>ARTIGO 12 - CUIDADOS PESSOAIS .....</b>	<b>6</b>
<b>ARTIGO 13 - ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO IV – FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTIGO 14 - PERÍODOS DE FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTIGO 15 - SAÍDAS AO EXTERIOR.....</b>	<b>7</b>
<b>ARTIGO 16 - HORÁRIO DE VISITAS .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTIGO 17 - QUADRO DE PESSOAL .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTIGO 18 – DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPITULO V – DIREITOS E DEVERES .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTIGO 19 - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES/CLIENTES, REPRESENTANTE LEGAL OU FAMILIARES .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTIGO 20 - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>ARTIGO 21 – ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS.....</b>	<b>9</b>
<b>ARTIGO 22 – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....</b>	<b>9</b>
<b>ARTIGO 23 – INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE/CLIENTE .....</b>	<b>9</b>
<b>ARTIGO 24 – CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FATO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR .....</b>	<b>10</b>
<b>ARTIGO 25 – LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....</b>	<b>10</b>
<b>ARTIGO 26 – LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....</b>	<b>10</b>
<b>CAPITULO VI - FUNERAL .....</b>	<b>10</b>
<b>ARTIGO 27 - EXÉQUIAS FÚNEBRES .....</b>	<b>10</b>
<b>ARTIGO 28 - DEVOLUÇÃO DE BENS PESSOAIS .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPITULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>10</b>
<b>ARTIGO 29 – CONFIDENCIALIDADE .....</b>	<b>10</b>
<b>ARTIGO 30 - VIGÊNCIA E INTEGRAÇÃO DE LACUNAS .....</b>	<b>10</b>



## CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

### Artigo 1 – Âmbito

1. A Associação de Moradores das Lameiras tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Braga do Instituto de Segurança Social desde 01/07/2002, para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, doravante designada por ERPI (comumente conhecido como Lar Residencial), com capacidade para 35 utentes/clientes.

2. O presente regulamento integra o conjunto de artigos de carácter ético, organizacional e administrativo, consideradas essenciais ao bom funcionamento desta resposta social, de acordo com a legislação em vigor.

### Artigo 2 – 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, 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) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- d) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- e) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- f) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- g) Promover a intergeracionalidade;
- h) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- i) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

### Artigo 3 – Cuidados e serviços

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene;
- c) Tratamento da roupa;
- d) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- e) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- f) Cuidados de saúde;
- g) Acompanhamento e transporte a consultas médicas assim como aos exames complementares de diagnóstico;



2. A ERPI assegura ainda outros serviços, mediante o pagamento de uma participação extra nomeadamente:

- a) Fisioterapia;
- b) Acompanhamento e transporte a consultas médicas assim como aos exames complementares de diagnóstico, quando fora da área geográfica da ERPI.

## **CAPÍTULO II - INSCRIÇÕES, ADMISSÕES, E COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA**

### **Artigo 4 - Inscrição e documentação**

1. Para a candidatura na ERPI é necessário comparecer a uma entrevista com o/a técnico/a responsável. O objetivo da entrevista é a recolha de informações que permitam avaliar a situação individual, familiar e sócio económica do/a interessado/a. Para isso deve fazer-se acompanhar dos seguintes dados/documentos pessoais:

- a) BI/CC do utente/cliente e do representante legal (quando necessário);
- b) N.º de contribuinte do utente/cliente e do representante legal (quando necessário);
- c) N.º do Serviço Nacional de Saúde;
- d) NISS (N.º de Identificação de Segurança Social);
- e) Recibo atualizado da reforma (subsídio ou pensão);
- f) Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou de empréstimo bancário relativo à habitação;
- g) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação do ano transato;
- h) Outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

2. As dúvidas sobre a veracidade das declarações e/ou falta de entrega dos documentos comprovativos, podem determinar a fixação de uma participação familiar até ao valor igual à participação máxima.

### **Artigo 5 - Admissões**

- 1. As admissões são decididas pela direção após parecer do técnico responsável podendo ocorrer ao longo de todo o ano desde que existam vagas.
- 2. Se o pedido de admissão for deferido, o utente ou seu representante será convocado, devendo a direção assinar o contrato de prestação de serviços.
- 3. Se o candidato convocado se recusar a comparecer, para internato, no prazo de quinze dias, é considerado desistente e o seu processo será arquivado, sendo convocado outro candidato.

### **Artigo 6 - Critérios de admissão**

- a) Situações de emergência social (pontuação = 12);
- b) Utente de outra reposta social da instituição (pontuação = 10);
- c) Risco de isolamento social (pontuação = 8);
- d) Ausência ou impossibilidade da família em assegurar os cuidados necessários (pontuação = 6);
- e) Ordem da inscrição (pontuação = 4);
- f) Familiar de colaborador, sócio ou dirigente (pontuação = 2);

### **Artigo 7 - Participação financeira**

- 1. De acordo com a legislação em vigor a utilização dos serviços da ERPI está sujeita a uma participação fixada em 75% do rendimento *per capita* ou 90% consoante o grau dependência.
- 2. O ERPI terá direito a 75 % ou 90% (consoante o grau de dependência) da reforma relativa ao 13.º e 14.º meses de cada utente/cliente.



3. O cálculo do rendimento *per capita* do utente/cliente, é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = RA/12 - D$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita* mensal

RA = Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

4. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do 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.

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).

5. 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.

6. À despesa referida em b) do n.º 5 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.

7. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 deste artigo, 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.

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, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

9. Todos os utentes que sejam admitidos a partir do dia 15 de cada mês pagarão 50% da mensalidade estipulada, bem como se deixarem a instituição, nos primeiros quinze dias do mês terão o direito ao



reembolso de 50% da mensalidade anteriormente paga, desde que informem os serviços administrativos, com dez dias de antecedência, exceto por falecimento do utente.

10. A mensalidade deverá ser liquidada até dia 10 do mês a que respeita.

11. Haverá lugar a uma redução de 50% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceder 15 dias seguidos.

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

13. Situações excecionais serão analisadas e decididas pela direção.

### CAPÍTULO III – ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS

#### Artigo 8 - Alimentação

1. É assegurada aos residentes uma alimentação adequada, tentando conciliar, uma alimentação racional respeitando hábitos e todas as disposições correntes de dieta prescritas pelo médico/nutricionista.

2. As ementas são afixadas semanalmente em local próprio e visível de fácil consulta pelos utentes/clientes, familiares/amigos.

3. Todas as refeições são servidas no refeitório, devendo qualquer exceção a esta regra ser justificada por razões clínicas.

4. Horário das Refeições:

Pequeno-almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Ceia
09h00 – 10h00	13h00 - 14h00	16h15m – 17h00	19h00m – 20h00	21h00 – 22h00

5. Todos os alimentos e bebidas que os familiares e/ou amigos queiram oferecer aos residentes deverão ser do conhecimento do serviço, que informará sobre eventuais restrições médicas. A AML não se responsabiliza por eventuais consequências da alimentação trazida do exterior.

6. É proibido aos utentes, trazer para as instalações bebidas alcoólicas para seu uso ou de outros utentes e usar nas suas instalações privadas quaisquer alimentos servidos no refeitório ou oferecidos pela família.

7. A instituição cumpre as normas europeias de segurança e higiene alimentar (HACCP) e tem procedimentos instalados para o seu controlo, desde a chegada das matérias-primas, à confeção dos alimentos e até serem servidos aos seus utentes/clientes.

#### Artigo 9 - Bens do cliente

1. No momento da admissão é elaborado em impresso próprio uma lista de todos os bens do utente/cliente, sendo assinado por ambas as partes e arquivado no processo individual, sendo que no caso de vestuário a instituição não se responsabiliza pelo seu desgaste e consequente substituição.

2. O utente/cliente poderá ter em seu poder objetos de uso pessoal, desde que não sejam volumosos (ex. mobiliário), cortantes, contundentes ou medicamentosos.

3. A instituição, não se responsabiliza pela perda, dano ou desaparecimento de dinheiro, objetos de valor ou de quaisquer outro tipo de bens que o residente tenha em sua posse mesmo guardado nos seus aposentos.



4. É interdita a utilização de equipamentos e mobiliário pessoal nos quartos sem que haja uma autorização expressa da direção.

#### **Artigo 10 - Cuidados de saúde**

1. Todos os utentes/clientes têm direito a assistência médica, cuidados de enfermagem e assistência medicamentosa, devendo submeter-se às prescrições clínicas e exames que lhes sejam feitos.
2. A administração medicamentosa na ERPI apenas será realizada mediante prescrição médica ou mediante preenchimento de impresso próprio, validado pelo utente/cliente ou familiar/responsável.
3. A gestão de medicamentos é da responsabilidade da equipa de enfermagem podendo, quando solicitado, ser da responsabilidade do utente/cliente, neste caso a falta de medicação é da inteira responsabilidade do utente/cliente ou familiar/responsável. A medicação deve ser paga aquando pagamento da comparticipação familiar.
4. No caso de o utente/cliente preferir deslocar-se a clínicas particulares ou outros serviços independentes, responsabilizar-se-á pelo pagamento das despesas.
5. Todos os cuidados definidos pela equipa médica, devem ser cumpridos e respeitados pelos familiares /responsáveis, nomeadamente no que respeita à alimentação, mobilização, higiene, tratamentos e medicação.
6. A ERPI assegura o serviço de transporte a consultas ou exames ao exterior, exceto transportes para hospital em situações de emergência que são da inteira responsabilidade do cliente, não estando incluídos na mensalidade.
7. O acompanhamento ao hospital, a consultas ou exames é feito pela família. Na impossibilidade de esta poder acompanhar o familiar, a instituição providencia um colaborador para este efeito.
8. A hospitalização do utente/cliente é de imediato comunicada ao familiar/responsável.
9. É da responsabilidade do utente/cliente ou familiar/responsável a aquisição, manutenção e reparação de ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, bengalas, etc...).

#### **Artigo 11 - Apoio psicológico e social**

1. O serviço de apoio psicossocial visa promover o bem-estar e equilíbrio físico, económico, psicológico e emocional do utente/cliente adotando para o efeito uma intervenção centrada no apoio às suas necessidades específicas, capacitando-os e fortalecendo-os através da mobilização de recursos.
2. Este serviço é prestado sempre que o utente/cliente e/ou familiar/responsável manifestar interesse e/ou necessidade, seja esta última, por indicação médica ou por perceção da equipa técnica.
3. As atividades que estão englobados no apoio psicossocial são as seguintes:
  - a) Avaliação e intervenção psicológica (fomentar a autoestima dos/as utentes/clientes, avaliar perturbações comportamentais e emocionais, apoio emocional e psicológico);
  - b) Apoio informativo e formativo (informar, orientar e formar o utente/cliente e/ou familiar/responsável, no sentido de compreenderem e adaptarem-se à nova situação e consequentes alterações).
4. Na prestação do apoio psicossocial, cada utente/cliente é tratado com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado a privacidade, autonomia, confidencialidade e dignidade.

#### **Artigo 12 - Cuidados pessoais**

1. É efetuada a higiene pessoal ao utente/cliente bem como a lavagem e prestação de demais cuidados às suas roupas pessoais, devidamente identificadas com uma etiqueta numerada, fornecida pela instituição.
2. Os serviços barbearia e cabeleireiro são prestados nas instalações do ERPI. Se o utente/cliente optar por serviços externos a responsabilidade económica é assumida pelo utente/cliente ou familiar/responsável.





### **Artigo 13 - Animação sociocultural**

1. A concretização de diversas atividades de animação sociocultural, recreativas e ocupacionais visa contribuir para um bom relacionamento entre idosos e para a manutenção ou eventual desenvolvimento das suas capacidades físicas e psíquicas.
2. Os residentes desta resposta social têm acesso às atividades de animação/ocupação, podendo nelas participar segundo as suas capacidades, aptidões e interesses pessoais.
3. As atividades desenvolvidas são as seguintes:
  - a) Animação física e motora;
  - b) Animação cognitiva ou mental;
  - c) Animação através da expressão plástica;
  - d) Animação através da expressão e da comunicação;
  - e) Animação promotora do desenvolvimento pessoal e social;
  - f) Animação lúdica;
  - g) Animação comunitária.

## **CAPÍTULO IV – FUNCIONAMENTO**

### **Artigo 14 - Períodos de funcionamento**

ERPI: Funcionamento interrompido ao longo de todo o ano.

### **Artigo 15 - Saídas ao exterior**

1. De acordo com a sua autonomia, o utente/cliente pode deslocar-se ao exterior do estabelecimento, respeitando os horários de funcionamento da ERPI (ex: refeições, descanso...).
2. Os utentes/clientes podem ausentar-se por períodos variáveis, sendo para isso necessário haver um termo de responsabilidade do próprio, familiar ou amigo (indicando a data/hora prevista para a saída e regresso), que se responsabilize pela ausência dos utentes/clientes fora da ERPI, abrangendo ainda essa responsabilidade, o amparo físico e material dos mesmos desde a saída até ao seu regresso.
3. Os utentes/clientes autónomos são livres de se ausentar durante o dia sempre que desejarem, no entanto deverão informar a equipa técnica.
4. Os utentes/clientes que estejam sobre tratamento de vigilância clínica só terão autorização de saída desde que o próprio ou o familiar/responsável se responsabilizem por escrito.

### **Artigo 16 - Horário de visitas**

1. As visitas deverão decorrer nos espaços de utilização comum, nomeadamente na sala de visitas, com respeito pelas outras pessoas presentes.
2. As visitas aos utentes/clientes que se encontrem acamados ou impossibilitados temporariamente de se deslocar, poderão ser feitas nos quartos, desde que devidamente autorizadas pela equipa técnica da ERPI.
3. É livremente facultada a visita da família aos utentes/clientes que se efetue no período diário seguinte: de manhã das 10:00 horas às 12:00 horas, de tarde das 15:00 horas às 18:30 horas.
4. Os utentes/clientes poderão convidar uma vez por mês, um familiar ou amigo a almoçar consigo, mediante aviso prévio de 24 horas e sujeito a pagamento da refeição na secretaria da Instituição, conforme capitação em vigor.



### **Artigo 17 - Quadro de pessoal**

Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável e definido no protocolo de cooperação e de acordo com a legislação vigente.

### **Artigo 18 – Direção/coordenação técnica**

1. A direção técnica desta resposta social compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável em articulação com o secretário-geral, perante a direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O/a diretor/a técnico/a é substituído/a, nas suas ausências e impedimentos, pelo/a educador/a social, previamente designado/a conforme manual de funções da instituição.

## **CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES**

### **Artigo 19 - Direitos e deveres dos utentes/clientes, representante legal ou familiares**

1. São direitos dos utentes/clientes:

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

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da 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 atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.



## **Artigo 20 - 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 participação 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 utentes/clientes;

## **Artigo 21 – Atuação em situações de negligência, abusos e maus-tratos**

A Instituição tem definido os modos de atuação, para situações de negligência e maus tratos em procedimento do conhecimento de todos os colaboradores. Os procedimentos estão descritos no manual de atuação “Prevenção e Controlo da Negligência, Abusos, Maus-tratos e Discriminação”, disponível para consulta quando solicitado.

## **Artigo 22 – Contrato de prestação de serviços**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente/cliente e/ou com os 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, 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.

## **Artigo 23 – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do utente/cliente**

Quando o utente/cliente por motivos de saúde ou outros necessite da interrupção do serviço, esta deve ser comunicada pelo mesmo, com oito dias de antecedência, sofrendo o pagamento da mensalidade uma redução.



#### **Artigo 24 – Cessação da prestação de serviços por fato 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/cliente;
2. Por denúncia, o utente/cliente tem de informar a instituição por escrito 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

#### **Artigo 25 – Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da direção da instituição ou da direção técnica sempre que solicitado, pelo cliente. Disponível também a possibilidade de reclamar eletronicamente no site <https://www.livroreclamacoes.pt>.

#### **Artigo 26 – Livro de registo de ocorrências**

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

### **CAPÍTULO VI - FUNERAL**

#### **Artigo 27 - Exéquias fúnebres**

Na situação de falecimento do utente/cliente a instituição comunicará sempre à família que por sua vez deverá efetuar todas as diligências no sentido da remoção do corpo da ERPI e providenciar o seu funeral.

#### **Artigo 28 - Devolução de bens pessoais**

1. No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de utente/cliente da ERPI, serão restituídos ao mesmo, mediante termo de entrega, todos os objetos que sejam sua pertença.
2. Em caso de falecimentos serão entregues aos herdeiros legítimos os objetos de que utente/cliente não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.
3. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos conjugues ou companheiros, será considerada a permanência do sobrevivente no mesmo quarto, ou a sua transferência para o aposento apropriado à sua nova condição.

### **CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 29 – Confidencialidade**

A ERPI garante ao utente/cliente respeito pela sua privacidade e confidencialidade, comprometendo-se a que toda a informação prestada pelos mesmos seja confidencial, de acordo com a lei de proteção de dados pessoais (decreto lei nº 67/98 de 26 de outubro) só podendo ser utilizado por outros mediante autorização do utente/cliente ou de decisão judicial interposta para o efeito.

#### **Artigo 30 - Vigência e integração de lacunas**

1. O presente regulamento interno revoga o anterior, e entrará em vigor decorridos 30 dias da sua aprovação, podendo ser revisto pela direção sempre que esta considere oportuno.
2. As alterações ao regulamento interno são comunicadas ao Centro Distrital de Braga do Instituto de Segurança Social, I. P., bem como aos respetivos utentes/clientes, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à entrada em vigor.
3. Os casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela direção.

Aprovado em reunião de direção em 21/04/2022, por deliberação tomada por unanimidade.

O Presidente da Direção, 