

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS



Santa Casa
da Misericórdia

Sobral
de Monte
Agraço

75 anos
ao serviço
da comunidade

MISSÃO | AJUDAR A ENVELHECER COM SERENIDADE, ALEGRIA E BEM-ESTAR



Santa Casa
da Misericórdia

75anos
ao serviço
da comunidade

Sobral
de Monte
Agraço

L M +
v



ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	7
CAPÍTULO I – DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI	8
ARTIGO 1.º ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	8
ARTIGO 2.º LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	8
ARTIGO 3.º REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD)	8
ARTIGO 4.º OBJETIVOS DO REGULAMENTO.....	9
ARTIGO 5.º DEFINIÇÃO, MISSÃO, OBJETIVOS E PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO DA ERPI	9
ARTIGO 6.º SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS	10
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE RESIDENTES	10
ARTIGO 7.º CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	10
ARTIGO 8.º CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	11
ARTIGO 9.º PROCESSO DE CANDIDATURA E INSCRIÇÃO.....	12
ARTIGO 10.º BASE DE DADOS DE INSCRIÇÕES.....	12
ARTIGO 11.º DO SURGIMENTO DE VAGA À ADMISSÃO	12
ARTIGO 12.º ACOLHIMENTO DO RESIDENTE NA ERPI.....	14
ARTIGO 13.º PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS	14
ARTIGO 14.º PROCESSO INDIVIDUAL DO RESIDENTE	15
ARTIGO 15.ª REGIME JURÍDICO DO MAIOR ACOMPANHADO	15
CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS	16
ARTIGO 16.º CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS	16
ARTIGO 17.º COMUNICAÇÕES	16
CAPÍTULO IV - COMPARTICIPAÇÕES	17
ARTIGO 18.º PRINCÍPIOS.....	17
ARTIGO 19.º CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA.....	17
ARTIGO 20.º PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS	19
ARTIGO 21.º MONTANTE MÁXIMO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	19
ARTIGO 22.º COMPARTICIPAÇÕES	19
ARTIGO 23.º MONTANTE E REVISÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES	20
ARTIGO 24.º PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO	20
ARTIGO 25.º REDUÇÃO NA COMPARTICIPAÇÃO	21



ARTIGO 26.º COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE RESIDENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO	21
ARTIGO 27.º OUTROS PAGAMENTOS – SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS NÃO ABRANGIDOS PELA COMPARTICIPAÇÃO	21
CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES	22
ARTIGO 28.º DIREITOS E DEVERES DAS PESSOAS RESIDENTES	22
ARTIGO 29.º DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES E PESSOAS DE REFERÊNCIA	22
ARTIGO 30.º DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	23
CAPÍTULO VI – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	24
ARTIGO 31.º HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	24
ARTIGO 32.º SISTEMA DE VIDEOVIGILÂNCIA	24
ARTIGO 33.º REGISTO DE OCORRÊNCIAS	24
ARTIGO 34.º MEDICAÇÃO E MATERIAIS DE INCONTINÊNCIA	24
ARTIGO 35.º VISITAS	25
ARTIGO 36.º SAÍDAS	25
ARTIGO 37.º GESTÃO DE BENS E CONTAS CORRENTES À GUARDA DA INSTITUIÇÃO	26
ARTIGO 38.º RESPONSABILIDADE	27
ARTIGO 39.º METODOLOGIA DE AUSCULTAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DO RESIDENTE E FAMILIARES	27
ARTIGO 40.º PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA MÉDICA ..	27
ARTIGO 41.º PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE NEGLIGENCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	27
ARTIGO 42.º FUNERAL	27
CAPÍTULO VII – SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS	28
ARTIGO 43.º ALOJAMENTO	28
ARTIGO 44.º ALIMENTAÇÃO	28
ARTIGO 45.º CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL, DE CONFORTO E IMAGEM	29
ARTIGO 46.º TRATAMENTO DE ROUPA	29
ARTIGO 47.º HIGIENE DOS ESPAÇOS	29
ARTIGO 48.º ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS	29
ARTIGO 49.º APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DA VIDA DIÁRIA...	30
ARTIGO 50.º CUIDADOS DE ENFERMAGEM	30

ARTIGO 51.º PREPARAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS	30
ARTIGO 52.º APOIO PSICOSSOCIAL.....	30
ARTIGO 53.º SERVIÇO DE TRANSPORTE	30
ARTIGO 54.º ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR.....	31
ARTIGO 55.º CUIDADOS MÉDICOS E OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE	31
ARTIGO 56.º CEDÊNCIA DE PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	31
ARTIGO 57.º SERVIÇOS DE ESTÉTICA.....	32
ARTIGO 58.º ASSISTÊNCIA RELIGIOSA E ESPIRITUAL.....	32
CAPÍTULO VIII – DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	32
ARTIGO 59.º SANÇÕES/PROCEDIMENTOS.....	32
ARTIGO 60.º CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	33
CAPÍTULO IX – PESSOAL: DISPOSIÇÕES GERAIS	34
ARTIGO 61.º DIREÇÃO TÉCNICA.....	34
ARTIGO 62.º ORGANOGRAMA E QUADRO DE PESSOAL	34
CAPÍTULO X – DISPOSIÇÕES FINAIS	34
ARTIGO 63.º LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	34
ARTIGO 64.º ELOGIOS	34
ARTIGO 65.º ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO	35
ARTIGO 66.º INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES	35
ARTIGO 67.º LITÍGIOS DE CONSUMO	35
ARTIGO 68.º APROVAÇÃO, EDIÇÃO E REVISÕES	35





2022

NOTA INTRODUTÓRIA

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa, promover o respeito pelos direitos dos residentes e demais interessados. assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social e promover a participação ativa dos residentes, representante legal, familiares e pessoa de referência.



CAPÍTULO I – DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI

ARTIGO 1.º | ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos residentes, da resposta social *Estrutura Residencial para Pessoas Idosas* (ERPI), resposta social desenvolvida nas instalações do Lar Nossa Senhora da Vida sito em EN248, Alto de Fetais, 2590 – 095 Sobral de Monte Agraço e também no Lar de Grandes Dependentes, sito em Praceta 25 de Abril nº8, 2590-003 Sobral de Monte Agraço.

ARTIGO 2.º | LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. A ERPI é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Instituição*, normativos aplicáveis a esta resposta social e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.
2. A pedido do Residente ou acompanhante, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação, e específico, respeitante à resposta social, nomeadamente
 - a. Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas.
 - b. Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, alterada pela portaria n.º349/2023, de 13 de novembro – Aprova as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas.
 - c. Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social.
 - d. Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos-Leis, [Decreto-Lei n.º 99/2011](#), de 28 de setembro, [Decreto-Lei n.º 33/2014](#), de 4 de março e pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro – que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.

ARTIGO 3.º | REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Instituição.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do(a) responsável e do(a) encarregado da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de Residentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O residente, em conformidade com a lei, tem o direito de solicitar ao responsável pelo tratamento, acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento, no que disser respeito ao titular dos



dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados.

5. O residente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.
6. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Instituição.

ARTIGO 4.º | OBJETIVOS DO REGULAMENTO

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa, promover o respeito pelos direitos dos residentes e demais interessados e assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social.

ARTIGO 5.º | DEFINIÇÃO, MISSÃO, OBJETIVOS E PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO DA ERPI

1. Considera-se estrutura residencial para pessoas idosas o estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.
2. A ERPI tem por missão ser uma resposta aos seus residentes, que, necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo e integração social.
3. Constituem objetivos da ERPI:
 - a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas.
 - b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados.
 - c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento.
 - d) Potenciar a inclusão social.
 - e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado.
 - f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família.
 - g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI.
 - h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade.
 - i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.
4. A estrutura residencial rege-se pelos seguintes princípios de atuação:
 - a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade.
 - b) Interdisciplinaridade.
 - c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do residente.
 - d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do residente.
 - e) Participação e corresponsabilização do residente ou do representante legal e dos familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do residente, na elaboração do plano individual de cuidados.
 - f) Promoção da qualidade de vida.
 - g) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos residentes.



LI
2

- h) Garantia do direito de autodeterminação dos residentes, salvaguardando o respeito da organização interna das ERPI e o direito de escolha dos restantes residentes.
- i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.

ARTIGO 6.º | SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS

1. A ERPI presta um conjunto de atividades e cuidados, designadamente:
 - a) Alojamento (temporário ou permanente).
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição, caso exista.
 - c) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem.
 - d) Tratamento de roupa.
 - e) Higiene dos espaços.
 - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.
 - g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária.
 - h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde.
 - i) Administração de fármacos, quando prescritos.
 - j) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes.
 - k) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes.
 - l) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.
2. As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o residente e constam de um plano de atividades.
3. A ERPI deve permitir e promover, através da sua atuação:
 - a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade.
 - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do residente.
 - c) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus residentes.
4. A ERPI deve ainda permitir a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação pelo seu representante legal.
5. A ERPI pode ainda, disponibilizar outro tipo de serviços, atividades e cuidados, não abrangidos pela mensalidade, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, desde que adequado às suas necessidades e interesses.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE RESIDENTES

ARTIGO 7.º | CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. A admissão do residente será feita tendo em conta as seguintes condições:

- a) Ser pessoa de idade igual ou superior a 65 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.
- d) Que a admissão seja da vontade do residente, representante legal ou pessoa de referência.
- e) Concordância do residente, representante legal, familiares e/ou pessoa de referência com os princípios, valores e normas regulamentares da Instituição.
- f) Não ter diagnosticadas perturbações na área da deficiência, saúde mental, ou qualquer doença não controlada, que ponham em risco os restantes residentes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento, possam perturbar o normal funcionamento da resposta social. A admissão será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Instituição, em articulação com as entidades parceiras.

ARTIGO 8.º | CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. A admissão de residentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social.
 - b) Frequentar outra Resposta Social da Instituição.
 - c) Localização geográfica.
 - d) Grau de dependência.
 - e) Irmão, Benfeitor ou Voluntário, com efetiva e reconhecida colaboração na vida da Instituição.

Crítérios de Admissão	Pontuação
Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social	Deterioro Social Severo – 30 pontos
	Situação Social Intermédia – 20 pontos
	Situação Social Boa – 10 pontos
Frequentar outra Resposta Social da Instituição	Sim – 15 pontos
	Não – 0 pontos
Localização Geográfica	Residente no concelho – 15 pontos
	Residente em concelho limítrofe – 10 pontos
	Não reside no concelho nem em concelho limítrofe – 0 pontos
Grau de Dependência	Dependência Total – 25 pontos
	Dependência Grave – 20 pontos
	Dependência Moderada – 15 pontos
	Dependência Ligeira – 10 pontos
	Independência Total – 5 pontos
Irmão, Benfeitor ou Voluntário, com efetiva e reconhecida colaboração na vida da Instituição	Sim – 15 pontos
	Não – 0 pontos

Nota: A soma das pontuações mais elevadas dará um total de 100 pontos.

2. A priorização de cada caso terá por base o somatório dos pontos obtidos em cada um dos cinco critérios definidos acima.



3. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do/a candidato/a.
4. A ordem de inscrição só é tida como critério de priorização quando surge uma situação de empate de pontuação entre dois ou mais candidatos.
5. Existem vagas na ERPI, geridas diretamente pelo Instituto de Segurança Social.
6. Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos socialmente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente, garantindo a sustentabilidade da resposta social.
7. A Instituição, reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
 - a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de residentes e colaboradores.
 - b) Circunstâncias passíveis de colocar em causa o normal funcionamento da resposta social.
 - c) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes, para os quais a Resposta Social não está vocacionada.

ARTIGO 9.º | PROCESSO DE CANDIDATURA E INSCRIÇÃO

1. Para efeito de inscrição, o/a candidato/a deverá contactar a Instituição e solicitar agendamento de atendimento com a Direção Técnica da Resposta Social.
2. Neste contacto, a receção deve prestar informações gerais sobre a resposta social e proceder à marcação do atendimento.
3. No atendimento, o/a candidato/a será recebido/a por um/a técnico/a da área social que preencherá a ficha de inscrição. Nesse atendimento será também disponibilizada informação pormenorizada sobre os serviços e o funcionamento, assim como será recolhida informação que permita aferir se o/a candidato/a cumpre os critérios de admissão e de priorização conforme descritos neste Regulamento.
4. Será possibilitada uma breve visita à ERPI.

ARTIGO 10.º | BASE DE DADOS DE INSCRIÇÕES

1. Os/as candidatos/as que reúnam as condições de admissão, mas que não possam ser admitidos no momento, por inexistência de vagas, ficam automaticamente registados na Base de Dados de Inscrições.
2. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 6 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição, pelo próprio, representante legal e/ou pessoa de referência.
3. A base de dados é atualizada sempre que existe integração ou retirada de candidatos, bem como através do contacto que se efetua de modo a atualizar as informações.

ARTIGO 11.º | DO SURGIMENTO DE VAGA À ADMISSÃO

1. As admissões serão aprovadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos residentes e a atribuição da respetiva participação mensal.
2. O Direção Técnica é responsável pelo processo de admissão.
3. Quando surge uma vaga, a Direção Técnica analisa a mesma e identifica o candidato mais adequado, tendo em consideração:



- a) Pontuação: dá-se prioridade aos candidatos com maior pontuação, garantindo a sustentabilidade da resposta social
- b) Características da vaga disponível: o candidato deverá ser selecionado em função da ERPI em que a vaga surgiu e do sexo.
4. Na existência de vaga, o candidato será contactado, por forma a que a Direção Técnica, possa atualizar a informação constante na ficha de inscrição e estudar a situação sociofamiliar do candidato.
5. Na prossecução do pressuposto no número anterior, o candidato deverá entregar prova dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão.
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social.
 - c) Cartão de Contribuinte.
 - d) Cartão de Saúde (SNS).
 - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do Residente atualizado, indicação de dieta específica (caso exista), resultados de exames médicos e esquema terapêutico.
 - f) Em caso de doença crónica, declaração médica que ateste a doença e nome de medicação para o efeito.
 - g) Esquema vacinal atualizado.
 - h) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação, ou, certidão de dispensa de apresentação de declaração de rendimentos.
 - i) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social.
 - j) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais.
 - k) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis.
 - l) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais.
 - m) Cópia da certidão de sentença judicial que regule a representação legal do residente.
 - n) Declaração em como consentiu à consulta e cópia dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o PI e em cumprimento do RGPD.
 - o) Nas situações de surgimento de vaga, não abrangida pelo acordo de cooperação em vigor, o candidato deverá proceder à entrega dos documentos constantes nas alíneas a) a g) e n).
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
7. A falta de veracidade nas informações prestadas, poderá originar a não admissão do Residente no equipamento ou a respetiva denúncia do contrato celebrado com a Instituição.
8. A admissão passará obrigatoriamente por um atendimento de pré-admissão ao/à candidato/a, representante legal e/ou pessoa de referência pela Direção Técnica.
9. A Direção Técnica deve no ato de pré-admissão:
 - a) Negociar a data de admissão.
 - b) Identificar a ERPI e o quarto onde o residente será integrado.
 - c) Definir o valor de comparticipação mensal e modalidade de pagamento.
 - d) Prestar ao residente, representante legal e/ou pessoa de referência, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do residente, seus direitos, deveres, normas internas e quotidiano da ERPI.



- e) Informar o residente, representante legal e/ou pessoa de referência relativamente aos pertences que deverá trazer, entre outras informações.
 - f) Informar o residente, representante legal e/ou pessoa de referência do Regulamento Interno.
10. Após decisão da admissão do Residente, proceder-se-á à construção de um processo individual, tendo como objetivo o estudo e diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
11. A Direção Técnica deve no ato de admissão:
- a) Elaborar a relação dos bens e valores que o residente traz consigo, a qual será assinada pela Direção Técnica, residente, representante legal e/ou pessoa de referência, a quem será entregue um duplicado.
 - b) Solicitar a assinatura do contrato de prestação de serviços, termos de responsabilidade e declarações de consentimento, pelo residente, representante legal e/ou pessoa de referência.
 - c) Informar o residente, representante legal e/ou pessoa de referência, sobre o funcionamento de todos os serviços.
 - d) Entregar ao residente, representante legal e/ou pessoa de referência, cópia do Regulamento Interno.

ARTIGO 12.º | ACOLHIMENTO DO RESIDENTE NA ERPI

1. O acolhimento dos novos residentes tem em atenção a situação concreta de cada um, em especial o seu estado de saúde físico e psicológico.
2. O acolhimento dos novos residentes, rege-se pelos seguintes objetivos:
 - a) Apresentação do residente aos colaboradores e residentes.
 - b) Visita às instalações, ficando a conhecer os espaços que são para si reservados como o quarto, sala de convívio, refeitório e outros lugares que lhe estejam destinados.
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, horários e detalhes de cada um dos serviços, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente regulamento.
 - d) Acordar o Plano Individual de Cuidados a definir, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso.
 - e) Durante a fase de acolhimento, será definido o Programa de Acolhimento, que será monitorizado continuamente e avaliado no final do período correspondente a 1 mês.

ARTIGO 13.º | PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS

1. O plano individual de cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expectativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que deve integrar, de entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.
2. O PIC é individual e personalizado e prevê a participação ativa do residente, enquanto principal agente decisor.
3. O PIC é acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades adequados.
4. O PIC deve ser monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de seis meses, pelo técnico de referência designado, e revisto, sempre que tal seja solicitado pela pessoa residente, ou quem a legalmente represente, ou família ou se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades.



5. O PIC deve ser datado e assinado por todos os profissionais que participam na sua definição, pela pessoa ou por quem a legalmente representa, ou família e pode ser consultado pela pessoa ou por quem a legalmente representa, ou pela sua família, desde que autorizado pelo próprio.

ARTIGO 14.º | PROCESSO INDIVIDUAL DO RESIDENTE

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do residente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:
 - a) Identificação do residente.
 - b) Data de admissão.
 - c) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares.
 - d) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida.
 - e) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados.
 - f) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável.
 - g) Plano Individual de Cuidados (PIC).
 - h) Identificação e contacto do médico assistente.
 - i) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma.
 - j) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas.
 - k) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, com indicação da data e motivo.
2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.
3. O processo individual do residente é tendencialmente virtual, sendo que os documentos físicos existentes são arquivados em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, podendo a informação necessária ser partilhada com outros técnicos implicados na prestação de serviços, garantindo sempre a confidencialidade.

ARTIGO 15.ª | REGIME JURÍDICO DO MAIOR ACOMPANHADO

1. Em conformidade com a Lei n.º 49/2018, de 14 de agosto, o Regime Jurídico do Maior Acompanhado deve ser requerido nas situações em que a pessoa, por razões de saúde, deficiência, ou pelo seu comportamento, se encontre impossibilitada de exercer os seus direitos e cumprir os seus deveres.
2. Quando a Instituição verifica que um residente se encontra em situação de incapacidade, deve sensibilizar e informar os familiares e pessoa de referência sobre o regime jurídico de maior acompanhado.
3. Em caso de falta de iniciativa injustificada por parte da família ou pessoa de referência, a Instituição deve iniciar o processo junto do Ministério Público.
4. Nos casos em que os residentes não têm familiares próximos e/ou pessoas de referência, a Instituição deve, de igual forma, dar início ao processo.



CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS

ARTIGO 16.º | CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS

1. O acolhimento na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com o residente, pessoa de referência e/ou representante legal, do qual constam os direitos e deveres das partes, a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar aos residentes, que se encontram incluídos na mensalidade.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os residente, representante legal e/ou pessoa de referência, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os residentes, representante legal e/ou pessoa de referência, após o conhecimento do presente Regulamento Interno, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento, receção e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o residente não possa assinar o contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas e/ou psíquicas, deverá ser assinado por pessoa de referência, como se este assinasse em seu nome próprio e escrever-se o termo a rogo.
5. No caso de o residente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo representante legal.
6. O modelo de contrato encontra-se afixado na Instituição.
7. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
8. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do residente, pessoa de referência e/ou representante legal, ser-lhe-á entregue via e-mail.

ARTIGO 17.º | COMUNICAÇÕES

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente correio eletrónico, ou mensagens escritas, para o endereço eletrónico ou números de telemóvel indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Instituição proceder ao envio dos recibos de participação mensal e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do residente, representante legal e/ou pessoa de referência a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.
4. Os residentes, representante legal e/ou pessoa de referência, podem solicitar reuniões à Direção Técnica ou à Mesa Administrativa, sempre que necessário.
5. Os familiares podem solicitar reuniões à Direção Técnica ou à Mesa Administrativa, sempre que não exista indicação expressa, do residente e/ou do representante legal, em contrário.
6. As reuniões serão agendadas de acordo com a disponibilidade das partes.

CAPÍTULO IV - COMPARTICIPAÇÕES

ARTIGO 18.º | PRINCÍPIOS

1. Na determinação das participações dos Residentes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - a) **Princípio da Universalidade** – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Residentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - b) **Princípio da Justiça Social** – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da participação, para que os Residentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores.
 - c) **Princípio da Proporcionalidade** – a participação de cada Residente deve ser determinada, de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. O custo de funcionamento da ERPI é suportado, de forma interdependente, pelos residentes, seus familiares e pelo Estado.

ARTIGO 19.º | CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. A participação familiar devida pela utilização de serviços, atividades e cuidados, é determinada de acordo com o Regulamento das Participações Familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho.
2. O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

Sendo:

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

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do Residente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3. Para a resposta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.
4. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados. Inclui os subsídios de férias e de Natal.
5. O complemento por dependência faz parte do rendimento do residente para o cálculo do rendimento per capita.
6. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente.
 - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais.
 - c) De Pensões.
 - d) De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social para a Inclusão, que será considerada em 80%)



- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura).
- f) Prediais:
- Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no Art. 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares.
 - As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência.
 - A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio.
 - À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.
 - O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou de quem se encontre à Prestação de Alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.
- g) De capitais:
- Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no Art. 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.
 - Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar ou de quem se encontre à Prestação de Alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
7. Para efeitos de determinação do montante de despesas mensais fixas, consideram-se as seguintes:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido.
 - b) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência.
 - c) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
8. Para além das despesas referidas, a participação em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de participação pela frequência de outra resposta social.
9. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), e c) do número 7, é estabelecido como limite máximo do total da despesa, o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG). nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

ARTIGO 20.º | PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS (Modelo 3) e respetiva nota de liquidação, assim como outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos, referentes aos três meses anteriores à admissão.
3. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar, tendo como referência o valor do custo médio por residente.
4. A falta de entrega dos documentos probatórios de rendimentos e despesas, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação do montante de comparticipação familiar, tendo como referência o valor do custo médio por residente.

ARTIGO 21.º | MONTANTE MÁXIMO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Para a resposta social de ERPI não se encontra estabelecido um montante máximo de comparticipação familiar.

ARTIGO 22.º | COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços presentes no n.º 1 - Art.º 6º deste Regulamento Interno, para Residentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência do residente.
2. O grau de dependência é definido de acordo com a aplicação da Escala de Barthel.
3. A percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, varia consoante o resultado obtido na aplicação da Escala de Barthel, conforme quadro abaixo:

Grau de Dependência (Escala de Barthel)	% Sobre o Rendimento Per Capita
Dependência Ligeira ou Independência	75%
Dependência Moderada	80%
Dependência Grave	85%
Dependência Total	90%

4. A percentagem para as ERPI poderá ser elevada até 90% do rendimento “per capita” relativamente aos residentes nas seguintes situações
 - a) De acordo com o grau de dependência e escalas de avaliação de autonomia em vigor utilizadas na Instituição, as quais serão atualizadas sempre que a situação o justifique.
 - b) Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia as Atividades da Vida Diária.
 - c) Idosos com grau de dependência comprovado – 1º ou 2º grau de dependência do Complemento por Dependência



5. À comparticipação familiar, poderá acrescer uma comparticipação dos descendentes de 1º grau da linha reta ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.
6. A forma de apuramento do montante acima referido, deve atender à capacidade económica e financeira dos descendentes de 1º grau de linha reta e/ou outros familiares, e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.
7. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos, com um rendimento *per capita* inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.

ARTIGO 23.º | MONTANTE E REVISÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES

1. A soma de todas as comparticipações – residente, família, segurança social – num período de referência anual, para os clientes abrangidos por acordo de cooperação, não pode exceder o valor de referência anual, pelo número de clientes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.
2. As comparticipações serão revistas anualmente ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e no grau de dependência do residente.
3. Serão solicitados anualmente ao agregado familiar, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais fixas, de modo a determinar a sua comparticipação.
4. Não será realizada a revisão anual da comparticipação familiar aos residentes que tenham sido admitidos nos 12 meses anteriores ao momento em que esta ocorra.
5. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação mensal, o residente ou familiar, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo, o valor da mensalidade atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

ARTIGO 24.º | PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO

1. A comparticipação do residente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
2. O pagamento da comparticipação, poderá ser efetuado através de uma das seguintes modalidades:
 - a) Cheque ou multibanco, nos serviços de contabilidade da Instituição.
 - b) Transferência bancária, através do IBAN PT50 0036 0339 99100000597 40, sendo exigido o respetivo comprovativo.
3. Sempre que devidamente autorizado pela Instituição, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 4% no mês seguinte.
4. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, conjugado com o incumprimento de qualquer plano de regularização da dívida que tenha sido negociado ou com a recusa desta negociação, será motivo para cessação do contrato celebrado.
5. No momento do pagamento será entregue recibo comprovativo do mesmo, encontrando-se discriminado o valor da mensalidade (correspondente ao mês corrente) e o valor dos extras (correspondentes ao mês anterior).

ARTIGO 25.º | REDUÇÃO NA COMPARTICIPAÇÃO

1. Haverá redução no valor da comparticipação quando se verifique as seguintes situações.
 - a) A não frequência, por motivo de férias, de internamento hospitalar (através da apresentação de relatório médico) ou outro devidamente justificado, tendo sido dado conhecimento antecipado à Instituição, prevê os seguintes decréscimos de mensalidade:
 - A ausência por período igual ou superior a 15 dias seguidos levará a um decréscimo de 15% no valor da mensalidade paga após o regresso do residente.
 - A ausência por período igual ou superior a 30 dias seguidos levará a um decréscimo de 50% no valor da mensalidade paga após o regresso do residente.
 - b) Nas situações de início ou cessação do contrato, os residentes pagarão o valor da mensalidade correspondente ao número de dias de frequência na resposta social.

ARTIGO 26.º | COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE RESIDENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

1. Relativamente aos residentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos pelo Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação mensal do residente.
2. Aquando da admissão do residente, será devida à Instituição uma caução correspondente a metade do montante da comparticipação mensal, a qual será devolvida após requerimento para tal, e caso não existam quaisquer dívidas à Instituição.
3. A caução referida no número anterior, terá de ser liquidada em conjunto com a primeira comparticipação, aquando da admissão, sendo dada quitação de recebimento pela assinatura do contrato de prestação de serviços, e emitido o respetivo recibo.

ARTIGO 27.º | OUTROS PAGAMENTOS – SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS NÃO ABRANGIDOS PELA COMPARTICIPAÇÃO

1. A ERPI pode prestar outros serviços, atividades e cuidados não incluídos no valor da comparticipação, que são pagos pelo residente mediante preçário, devidamente afixado em local visível.
 - a) Recurso à assistência médica, de enfermagem e/ou fisioterapia, bem como exames clínicos auxiliares de diagnóstico.
 - b) Outros serviços de saúde (Nutrição, Psicologia, Neurologia, Outras)
 - c) Serviço de aquisição de medicação e materiais de incontinência.
 - d) Custo com instrumentos e material utilizado na aplicação de tratamentos de enfermagem.
 - e) Custos inerentes a intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar.
 - f) Aquisição de ajudas técnicas.
 - g) Aquisição de bens e serviços.
 - h) Custo para aquisição de material e realização de cuidados de estética e imagem.
 - i) Serviço de transporte.
 - j) Serviço de acompanhamento ao exterior.
 - k) O desenvolvimento de algumas atividades lúdico-recreativas e passeios poderá ter um custo que será acrescido na mensalidade do mês em questão.
2. Os encargos extras previstos nas alíneas anteriores, serão mencionados em alíneas independentes, constantes no recibo da mensalidade de cada mês.



CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 28.º | DIREITOS E DEVERES DAS PESSOAS RESIDENTES

1. A pessoa que reside em ERPI tem direito, nomeadamente, a:
 - a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade.
 - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade.
 - c) Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada.
 - d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências.
 - e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar.
 - f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
 - g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social.
 - h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI.
 - i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD.
 - j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.
2. Constituem deveres das pessoas residentes, nomeadamente, os seguintes:
 - a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades.
 - b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes.
 - c) Cumprir o Regulamento Interno.
 - d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados.
 - e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos.
 - f) Tratar os demais residentes e colaboradores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
 - g) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades.

ARTIGO 29.º | DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES E PESSOAS DE REFERÊNCIA

1. A pessoa de referência é a pessoa (familiar ou não do Residente) que assumirá os direitos e deveres titulados pelo residente ou por conta própria, e que se relacionará com a Instituição.
2. Para efeitos de relação contratual, a Instituição relacionar-se-á apenas com a pessoa de referência, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao residente.
3. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:
 - a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI.
 - b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje.

- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio.
 - d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.
 - e) Ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado.
 - f) Efetuar reclamações e sugestões.
 - g) Todos os demais Direitos atribuídos ao residente, que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:
- a) Cumprir o regulamento interno.
 - b) Respeitar as cláusulas do contrato de prestação de serviços e presente regulamento interno, que não sejam de natureza pessoal do residente, não podendo fazer cessar por si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o residente.
 - c) Assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando por qualquer razão o residente esteja impedido de o fazer.
 - d) Colaborar com a equipa.
 - e) Prestar todas as informações sobre o residente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do residente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado.
 - f) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes.
 - g) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos.
 - h) Tratar os residentes e os colaboradores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
 - i) Pagar a comparticipação familiar mensal, nos montantes acordados, quando forem contratualmente responsáveis pelo respetivo pagamento.
 - j) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações.

ARTIGO 30.º | DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:
- a) Exigir dos Residentes o cumprimento do presente Regulamento Interno.
 - b) Encaminhar o Residente para outra Resposta Social da Instituição ou exterior a esta que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do Residente e dos colaboradores, em articulação com o representante legal e/ou familiar responsável.
 - c) Rescindir o Contrato de Prestação de Serviços com o Residente nos termos do n.º 2 do Art. 28º do presente Regulamento Interno.
 - d) Receber atempadamente a comparticipação mensal acordada e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
 - e) Ver respeitado o seu património e o seu bom nome, bem como o dos seus colaboradores.
 - f) Não ser responsabilizado pelo desaparecimento ou dano de objetos de valor ou dinheiro dos residentes, que não tenham sido entregues previamente à guarda da Instituição.
2. A Instituição, além das demais obrigações legais ou constantes deste Regulamento Interno, obriga-se a:
- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, com qualidade.



- b) Promover uma gestão sustentável financeiramente.
- c) Assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus residentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana.
- d) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos residentes, dentro do âmbito das suas competências.
- e) Fornecer informação com transparência, aos residentes e seus familiares, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros.
- f) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da ERPI.
- g) Fornecer a cada residente um exemplar deste Regulamento Interno no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas.
- h) Organizar um Processo Individual por residente.
- i) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo ERPI.
- j) Afixar, em local visível, a identificação da Direção Técnica, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas.
- k) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.
- l) Manter atualizados os processos dos residentes.
- m) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Residentes, cumprindo as regras de RGPD.
- n) Dispor de Livro de Reclamações e de Livro de Reclamações Eletrónico.

CAPÍTULO VI – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 31.º | HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. A ERPI funciona todos os dias do ano, entre as 00:00h e as 24:00h.
2. O horário de funcionamento dos serviços, é:
 - a) Direção Técnica: Dias úteis, das 09h30 às 17h30.
 - b) Serviços Administrativos: Dias úteis, das 09h00 às 18h00

ARTIGO 32.º | SISTEMA DE VIDEOVIGILÂNCIA

1. Com o objetivo de proteção e segurança de pessoas e bens, a Instituição procede à recolha e gravação de imagens (em foto e vídeo), nas partes comuns dos seus equipamentos e instalações, as quais poderão ser divulgadas, com vista ao exercício ou à defesa de um direito num processo judicial, ao abrigo da legislação em vigor.

ARTIGO 33.º | REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. A ERPI dispõe de registo de ocorrências, por forma a suportar quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social.

ARTIGO 34.º | MEDICAÇÃO E MATERIAIS DE INCONTINÊNCIA

1. Para uma melhor gestão e organização interna, a aquisição de medicação e material de incontinência será da responsabilidade da Instituição, sendo os custos imputados aos residentes, conforme estipulado no Art. 27.º do presente regulamento.



ARTIGO 35.º | VISITAS

1. É livremente facultada a visita de familiar e amigos aos residentes da ERPI.
2. Preferencialmente, o horário das visitas deve efetivar-se no período diário entre as 14h00 e as 18h00 horas.
3. Mediante autorização prévia do responsável e/ou Direção Técnica ou de quem o substitui, as visitas poderão realizar-se fora dos horários referidos no número anterior.
4. As visitas deverão ser agendadas previamente, por forma a que a equipa possa efetuar uma melhor gestão dos horários das rotinas e atividades de cada residente.
5. Visitas sem agendamento prévio estão sujeitas ao período de espera necessário para que o residente seja preparado para a mesma, sem que os outros residentes sejam penalizados nas suas próprias rotinas e atividades.
6. Os visitantes devem sempre salvaguardar as regras de funcionamento da Instituição, bem como a privacidade e bem-estar dos outros residentes.
7. Quando o residente possui autonomia e capacidade para tal, cabe a este decidir a aceitação da visita.
8. As visitas são realizadas em espaços próprios, por forma a respeitar-se a privacidade dos demais residentes.
9. As visitas nos quartos estão reservadas a residentes que se encontrem acamados ou em quarto individual.
10. Os visitantes poderão almoçar, lanchar ou jantar com o residente. A refeição deverá ter confirmação prévia, com indicação do número de participantes. A refeição dos participantes será cobrada, conforme tabela de preços em vigor.
11. No ato da visita, os familiares e amigos poderão oferecer bens alimentares aos residentes, desde que seja dado conhecimento à equipa, de forma a conseguir-se efetuar uma boa gestão dos bens alimentares, nomeadamente data de validade, correto acondicionamento e/ou alterações à situação de saúde do residente.

ARTIGO 36.º | SAÍDAS

1. A Instituição incentiva os familiares a proporcionarem saídas a todos os residentes que possuam capacidade para tal.
2. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI, sendo de destacar o seguinte:
 - a) Os residentes cuja saída, por qualquer limitação física e/ou psíquica, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI e do seu amparo físico e mental.
 - b) Os residentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço e/ou jantar do mesmo dia, mediante informação ao/à responsável e/ou Direção Técnica.
 - c) Os residentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham consentimento da equipa de saúde.
 - d) Só em casos excecionais, devidamente justificados, mediante autorização do/a responsável e/ou Direção Técnica, poderá o regresso do residente à ERPI ir além da hora de silêncio.



ARTIGO 37.º | GESTÃO DE BENS E CONTAS CORRENTES À GUARDA DA INSTITUIÇÃO

1. Os bens e valores em dinheiro que não tenham sido entregues à guarda da Instituição, são da exclusiva responsabilidade do residente.
2. A Instituição desaconselha a utilização diária de bens de valor e/ou de quantias em dinheiro que não sejam necessárias para o quotidiano do residente.
3. Aquando da admissão do residente será elaborada a relação dos bens e valores que o mesmo traz consigo e que entrega à guarda da Instituição, devendo ser assinada pela Direção Técnica, pelo residente, representante legal e/ou pessoa de referência, a quem será entregue um duplicado, sendo aquela atualizada sempre que existam entregas à ERPI ou ao respetivo Residente.
4. Sempre que houver alguma alteração à relação acima descrita, o residente obriga-se a transmiti-la à Direção Técnica, identificando tal valor ou objeto, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada, seguindo o processamento previsto no número anterior.
5. Os objetos entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na ERPI ou numa Instituição Bancária.
6. A ERPI não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda, ou seja, em cofre.
7. A ERPI reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.
8. No caso de o residente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existir representante legal ou pessoas de referência disponíveis para o efeito, a Instituição assumirá a sua gestão até à nomeação de um representante legal.
9. Todos os residentes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e/ou entregues à Instituição, bem como todos os débitos efetuados.
10. Caso seja opção do residente, os vales postais das suas pensões poderão ser recebidos pela Instituição, que se encarregará dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto do Instituto de Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas reformas.
11. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da Instituição, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao residente por sua solicitação.
12. A Instituição será responsável junto do residente, representante legal e/ou pessoa de referência, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.
13. A Instituição é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o residente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
14. No caso de falecimento, os bens e capital em crédito serão entregues aos seus familiares com a apresentação da habilitação de herdeiros, sendo da responsabilidade dos mesmos a sua solicitação e recolha.
15. Após um ano do falecimento do residente, os bens e valores móveis não sujeitos a registo que estavam na posse do residente falecido e à guarda do estabelecimento no momento da sua morte, que não sejam reclamados pelos seus legítimos herdeiros ou representantes, reverterem a favor da instituição, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.

ARTIGO 38.º | RESPONSABILIDADE

1. A ERPI não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos residentes.

ARTIGO 39.º | METODOLOGIA DE AUSCULTAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DO RESIDENTE E FAMILIARES

1. A Instituição, aposta em estabelecer metodologias para a auscultação sistemática e regular do grau de satisfação dos residentes e seus familiares, com vista à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e ao reforço da humanização dos cuidados.
2. A auscultação do grau de satisfação do residente e/ou seus familiares será realizada através reuniões presenciais, assim como através da aplicação de um inquérito anual de satisfação aos familiares dos residentes.

ARTIGO 40.º | PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA MÉDICA

1. Em caso de emergência médica, a atuação rápida, organizada e eficaz da equipa é essencial para garantir a segurança e o bem-estar do/a residente.
2. Após avaliação da situação, em caso de necessidade, será acionado de imediato os meios de socorro, contactando o número de emergência médica – 112.
3. Tratando-se de uma emergência médica, o residente será transportado sem acompanhante, para o hospital mais próximo.
4. A Instituição entregará à equipa de emergência médica um documento onde constam, os dados pessoais dos residentes, historial clínico, esquema terapêutico, assim como os contactos de referência.
5. Após contacto com o 112, entra-se de imediato em contacto com os familiares de referência do residente, para que fiquem ao corrente da situação e para que possam garantir o acompanhamento do residente.

ARTIGO 41.º | PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis.
2. A Instituição elaborou um Manual de Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos, no qual consta a forma de atuação perante tais situações, sendo do conhecimento dos colaboradores.
3. O presente documento encontra-se disponível para consulta, nos serviços administrativos.

ARTIGO 42.º | FUNERAL

1. As despesas com o funeral e sufrágios de um residente são da responsabilidade do representante legal, pessoa de referência e/ou familiares, salvo no caso de residente sem possibilidades económicas e sem que outrem tome tempestivamente tal compromisso junto da Instituição, devendo então esta suportar os encargos e arrecadar qualquer benefício/subsídio da Segurança Social.
2. Se não houver sido feita comunicação escrita prévia com as últimas vontades, que será apenas ao processo para se cumprirem escrupulosamente – desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para a Instituição –, os funerais dos residentes realizam-se segundo as normas da Instituição e dentro do estilo correntemente digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da ERPI.
3. Se qualquer família ou pessoa amiga pretender que o residente falecido seja sepultado noutra cemitério, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos,



correrão por conta dos mesmos, declinando a Instituição todas e qualquer responsabilidade nesse aspeto.

4. Nos casos em que o residente tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe e à maneira de ser sepultado, verificando-se verdadeira precariedade económica da família desse residente, fica o Provedor com competência para aceitar ou não esta incumbência.

CAPÍTULO VII – SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS

ARTIGO 43.º | ALOJAMENTO

1. O alojamento é efetuado em quartos individuais, duplos ou triplos.
2. Os residentes podem ser transferidos de quarto, mediante avaliação técnica e/ou necessidades institucionais.
3. Durante a noite, os residentes devem respeitar a hora do silêncio e apagar as luzes, no período compreendido entre as 22h00 e as 07h00.
4. É autorizada a colocação de pequenos objetos no quarto, como pequenos objetos decorativos.
5. É permitida a colocação de televisão pelos residentes nos seus quartos.
6. A colocação de objetos nas paredes ou a colocação de mobiliário pessoal deve realizar-se com a autorização prévia da Direção Técnica.
7. É proibida a utilização de qualquer objeto que possa causar risco de incêndio.

ARTIGO 44.º | ALIMENTAÇÃO

1. As refeições serão servidas de acordo com as melhores práticas nutricionistas, pelo seguinte horário:
 - a. Pequeno-Almoço: 08h30 – 09h30
 - b. Almoço: 12h00 – 13h00
 - c. Lanche: 15h30
 - d. Jantar: 19h00 – 20h00
2. Para além destas 4 refeições, é fornecido ainda um reforço alimentar diurno e um noturno, na existência de prescrição médica.
3. Existe alimentação com diferenciação para diabéticos ou outras patologias comprovadas.
4. As dietas dos residentes, podem, em casos excecionais e devidamente prescritos clinicamente, implicar a aquisição de produtos específicos para uso específico desse residente, podendo originar encargos adicionais, a serem suportados pelos mesmos.
5. A ementa semanal é afixada em local visível, prevendo a hipótese de um prato de dieta para situações comprovadas.
6. As refeições são servidas na sala de refeições da ERPI, com exceção dos residentes mais dependentes que se encontram nas salas dos pisos, assim como, em casos especiais e justificados poderão ser servidas nos quartos.
7. O residente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo responsável e/ou Direção Técnica.
8. Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos residentes:
 - a) Adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros residentes, assim como qualquer tipo de alimentação sem autorização da Direção Técnica ou Gabinete de Saúde.

- b) Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.
- c) Adquirir ou aceitar de visitas alimentos, sem conhecimento da equipa técnica.

ARTIGO 45.º | CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL, DE CONFORTO E IMAGEM

1. Os cuidados de higiene pessoal, são prestados diariamente.
2. No caso dos residentes com maior grau de dependência que se encontrem acamados, a higiene pessoal será realizada nas instalações de banho assistido ou no leito.
3. São ainda prestados cuidados de imagem que não requeiram formação especializada.

ARTIGO 46.º | TRATAMENTO DE ROUPA

1. O serviço de tratamento de roupa é realizado pela lavandaria da Instituição.
2. A roupa dos residentes deve estar devidamente marcada com o número de residente, em local visível.
3. A marcação da roupa é da responsabilidade do residente e seus familiares.
4. O tratamento de roupas que exija cuidados especiais de limpeza deve ser assegurado pelo residente e seus familiares, através de um serviço externo.
5. A Instituição não se responsabiliza por quaisquer danos que possam ocorrer.
6. A Instituição não se responsabiliza por perdas que possam ocorrer de roupa que não esteja devidamente identificada.

ARTIGO 47.º | HIGIENE DOS ESPAÇOS

1. O serviço de limpeza e higienização dos espaços funciona diariamente, segundo o Plano de Higienização da Instituição.

ARTIGO 48.º | ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. A Instituição disponibiliza um plano de atividades socioculturais, lúdico-recreativas e ocupacionais de acesso a todos os residentes, que visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das capacidades físicas e psíquicas de cada um.
2. O plano disponibilizado, será ajustado individualmente, de acordo com o perfil, capacidades e expectativas do residente.
3. No incentivo de participação nas atividades diárias será respeitada a capacidade e os interesses dos residentes.
4. Para além das atividades descritas no nº.1, a ERPI desenvolve ainda um conjunto de outras atividades, nomeadamente, de estimulação sensorial e cognitiva, ambientais, de convívio e lazer, entre outras.
5. Algumas atividades poderão decorrer no exterior da Instituição.
6. A participação em atividades no exterior, assim como em passeios, é determinada pela equipa técnica, tendo em consideração, as características da saída, o estado de saúde e autonomia do residente, assim como o seu interesse, de forma a garantir a segurança, conforto e bem-estar de todos os participantes.
7. Algumas atividades e/ou passeios no exterior poderão ter custos associados.
8. Quando o residente já não possui capacidade de decisão e/ou quando o passeio tem custos associados, será necessária a autorização da pessoa de referência.



ARTIGO 49.º | APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DA VIDA DIÁRIA

1. A equipa dos cuidados presta apoio diário nas atividades de vida diária de cada residente, prestando apoio na higiene pessoal, no vestir e no despir, na mobilidade e transferência, na alimentação, deambulação e outros apoios técnicos, procurando garantir e melhorar a funcionalidade dos residentes, promovendo a sua participação e autonomia, respeitando a sua privacidade e assegurando o conforto e bem-estar de cada um.

ARTIGO 50.º | CUIDADOS DE ENFERMAGEM

1. A ERPI dispõe de equipa de enfermagem 8 horas/dia, em regime presencial e 24 horas/dia em regime de prevenção e/ou chamada.
2. Compete à equipa colaborar com os médicos e com as famílias na promoção da saúde física e mental dos residentes, realizar os procedimentos de enfermagem necessários, orientar os restantes colaboradores nas tarefas diárias de apoio aos residentes, assegurar a administração correta da medicação, promover ações de educação para a saúde, manter os registos clínicos atualizados e contribuir para a formação contínua da equipa de cuidados.

ARTIGO 51.º | PREPARAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

1. A preparação de medicação é da responsabilidade da equipa de enfermagem ou da farmácia contratualizada para a prestação desse serviço.
2. A medicação será adquirida pela Instituição, de acordo com as prescrições da equipa médica, sendo os custos imputados ao residente.
3. Quando todas as fases de gestão da medicação (compra e stock; preparação; administração) não são asseguradas na íntegra pela Instituição, esta não se responsabiliza por eventuais complicações que daí possam advir.
4. Não é permitido ao residente ter medicamentos em sua posse.

ARTIGO 52.º | APOIO PSICOSSOCIAL

1. O apoio psicossocial é um tipo de assistência que combina apoio psicológico e apoio social, com o objetivo de promover o bem-estar emocional, mental e social dos residentes. Este tipo de apoio pode ajudar os residentes e os seus familiares a ultrapassarem fases críticas e/ou situações de maior vulnerabilidade.

ARTIGO 53.º | SERVIÇO DE TRANSPORTE

1. A Instituição disponibiliza serviço de transporte ao exterior.
2. Os pedidos de transporte deverão ser efetuados com a antecedência mínima de 48 horas.
3. Em situações que ocorram alteração de data e/ou horário, devem ser comunicadas à Instituição no imediato.
4. O serviço de transporte com recurso à frota da Instituição será realizado consoante a disponibilidade diária de viaturas e de recursos humanos.
5. A Instituição poderá cancelar o transporte de um residente devido a imprevistos que inviabilizem a sua realização, tendo o dever de informar de imediato o residente e pessoa de referência.
6. Na impossibilidade da Instituição assegurar o serviço com recurso à sua frota, esta poderá recorrer a prestadores de serviços externos que garantam o serviço de transporte.
7. A Instituição não se responsabiliza em caso de cancelamento do serviço por parte do prestador externo.
8. O serviço de transporte não se encontra abrangido pela comparticipação familiar paga pelo residente, pelo que deverá ser pago mediante tabelas de preços em vigor.



ARTIGO 54.º | ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR

1. O acompanhamento do residente ao exterior é da responsabilidade dos familiares do residente.
2. Quando falamos em acompanhamento ao exterior, falamos no acompanhamento realizado ao residente fora da Instituição, nomeadamente – acompanhamento a serviços, consultas, terapias, exames, entre outros.
3. Os familiares deverão informar a Instituição relativamente aos momentos de ausência do residente, por motivo de saída ao exterior.
4. Na impossibilidade da família realizar o acompanhamento ao exterior, a Instituição poderá realizar esse serviço, assegurando que o residente, seja acompanhado ao exterior por um colaborador da Instituição.
5. A Instituição assegurará o serviço de acompanhamento ao exterior, consoante a disponibilidade diária de recursos humanos.
6. Na impossibilidade de acompanhamento, quer por parte da família, quer por parte da Instituição, compete à família a reorganização e reagendamento dos assuntos que teria a tratar no exterior.
7. O serviço de acompanhamento ao exterior não se encontra abrangido pela comparticipação familiar paga pelo residente, pelo que deverá ser pago mediante tabelas de preços em vigor.

ARTIGO 55.º | CUIDADOS MÉDICOS E OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE

1. A Instituição dispõe de cuidados médicos.
2. Os residentes poderão, caso o desejem, procurar serviços médicos externos à Instituição.
3. No caso dos residentes serem acompanhados externamente, devem partilhar toda a informação relevante à equipa clínica da Instituição, comprovada através de relatório clínico, nomeadamente situação de saúde, tratamento e esquema terapêutico.
4. Por regra, a Instituição dispõe de serviço de fisioterapia de manutenção e serviço de psicologia.
5. Compete à equipa de saúde da Instituição, a sinalização dos residentes, que poderão necessitar dos cuidados de saúde descritos na alínea anterior.
6. Em casos com indicação de terapêutica especializada, a prestação de serviços será imputada ao residente.

ARTIGO 56.º | CEDÊNCIA DE PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

1. Nos casos de comprovada dependência do residente, que exija o recurso a produtos de apoio à funcionalidade e autonomia, pode a Instituição providenciar o seu empréstimo ou aquisição.
2. No caso da Instituição possuir equipamentos disponíveis, proceder-se-á ao empréstimo dos produtos (cadeiras de rodas. andarilhos. bengalas. entre outros).
3. No caso da Instituição não ter disponíveis equipamentos para empréstimo, poderá apoiar o residente na compra dos mesmos.
4. Os custos de aquisição de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia serão imputados aos residentes.



ARTIGO 57.º | SERVIÇOS DE ESTÉTICA

1. Entende-se por serviços de estética, os serviços de cabeleireiro e manicura/pedicure especializados.
2. Estes serviços são assegurados por prestadores externos.
3. O atendimento realiza-se por marcação, podendo ser efetuado nas instalações da Instituição ou no espaço de trabalho do prestador externo.
4. Os serviços de estética especializada serão imputados aos residentes.

ARTIGO 58.º | ASSISTÊNCIA RELIGIOSA E ESPIRITUAL

1. Os Residentes poderão participar em todos os atos de assistência religiosa que forem celebrados na Instituição.
2. Os atos de assistência religiosa são celebrados segundo o culto católico.
3. São respeitadas outras religiões.
4. O residente, ou na incapacidade deste, o seu representante legal, poderá solicitar assistência religiosa, sempre que necessite.

CAPÍTULO VIII – DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

ARTIGO 59.º | SANÇÕES/PROCEDIMENTOS

1. Os residentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento Interno, sendo as sanções aplicadas pela Mesa Administrativa aos residentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência.
 - b) Cessação do Contrato de Presta o de Serviços.
2. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Institui o os residentes que manifestem comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Institui o, e que prejudique os demais residentes, sem preju o do número seguinte.
3. Os residentes que manifestem sintomas de doença mental que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Institui o, e que coloquem em risco o bem-estar biopsicossocial dos restantes residentes e/ou colaboradores, poderão ser transferidos para uma resposta social mais adequada.
4. A transferência para uma resposta social mais adequada   da responsabilidade dos familiares responsáveis pelo residente, podendo a Institui o ter um papel colaborativo na soluço da situa o.
5. Procedimentos muito graves, consagrados na Lei como Crime, serão encaminhados para procedimento judicial.



ARTIGO 60.º | CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará.
 - b) Caducidade (falecimento do residente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Instituição ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado).
 - c) Denúncia por uma das partes.
 - d) Incumprimento.
 - e) Inadaptação do residente.
2. Sem prejuízo do previsto na alínea b), do n.º 4 do Art. 29º, qualquer das partes poderá cessar o contrato de prestação de serviços, independente de justa causa, mediante denúncia remetida à outra parte com a antecedência mínima de 30 dias.
3. O incumprimento, total ou parcial, do prazo de aviso prévio previsto no número 2º implica o pagamento à parte não faltosa de indemnização correspondente à comparticipação mensal do período em falta.
4. Ocorrendo justa causa, qualquer das partes pode fazer cessar o contrato de prestação de serviços, devendo o residente abandonar o equipamento no prazo de 10 dias.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes.
 - b) Existência de dívidas à Instituição, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas.
 - c) Desrespeito pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais colaboradores.
 - d) Incumprimento pelo residente, representante legal e/ou pessoa de referência, das responsabilidades assumidas pela assinatura do Regulamento Interno.
6. Poderá ainda o Contrato de Prestação de Serviços ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do residente, sendo, neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
7. A pessoa de referência do residente não poderá cessar para si o contrato sem que o faça cessar em conjunto com o residente.
8. No caso de o residente que deseje sair de modo voluntário e definitivo da ERPI, terá de declarar por si, representante legal e/ou pessoa de referência, e através de forma escrita a cessação do contrato.
9. A rescisão do contrato de prestação de serviços por justa causa, implica a saída do residente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, representante legal e/ou pessoa de referência, todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do mesmo ou dos familiares, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.



L Nr
N

CAPÍTULO IX – PESSOAL: DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 61.º | DIREÇÃO TÉCNICA

1. A direção técnica da estrutura residencial é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.
2. À Direção Técnica compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos colaboradores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos residentes.

ARTIGO 62.º | ORGANOGRAMA E QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal, assim como o organograma da Instituição, encontram-se afixados em locais visíveis
2. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, bem como o cumprimento dos normativos gerais, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Instituição.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Instituição.

CAPÍTULO X – DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 63.º | LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da receção sempre que desejado.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>, que se encontra afixado no site da instituição <https://www.misericordiasobral.com/>.
3. Não obstante os números anteriores, poderão ser apresentadas quaisquer reclamações à Direção Técnica da ERPI ou outro responsável.

ARTIGO 64.º | ELOGIOS

1. Os residentes e seus familiares, poderão apresentar quaisquer elogios das seguintes formas:
 - a) Por escrito, no Livro de Elogios, que poderá ser solicitado junto da receção, sempre que desejado.
 - b) O referido documento existe também em suporte digital, o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico, <https://livrodeelogios.com/>, que se encontra afixado no site da instituição <https://www.misericordiasobral.com/>.
 - c) Por escrito, para o endereço de e-mail institucional da Direção Técnica da ERPI ou outro responsável.
 - d) Não obstante os números anteriores, poderão ser apresentados quaisquer elogios à Direção Técnica da ERPI ou outro responsável de forma presencial.



ARTIGO 65.º | ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Instituição deverá informar e contratualizar com os residentes, representantes legais e/ou pessoas de referência sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do Contrato de Prestação de Serviços que a estes assiste.

ARTIGO 66.º | INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES

1. Em caso de eventuais lacunas e/ou omissões, as mesmas serão supridas pela Instituição proprietária do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

ARTIGO 67.º | LITÍGIOS DE CONSUMO

1. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente
2. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para dirimir o litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços ou em alternativa a entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.
3. Caso não exista entidade de resolução alternativa de litígios com competência no local da celebração do contrato ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor deste, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org

ARTIGO 68.º | APROVAÇÃO, EDIÇÃO E REVISÕES

1. É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Instituição, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ERPI.
2. Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Instituição de Sobral de Monte Agraço, 26 de junho de 2025.
3. O presente Regulamento entra em Vigor em 20 de setembro de 2025.

A Mesa Administrativa,

Luís Carlos Almeida Braga - Presidente

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
de
Sobral de Monte Agraço
A Mesa Administrativa

