



## REGULAMENTO INTERNO

### ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

| Lista de Revisões |                                         |            |              |
|-------------------|-----------------------------------------|------------|--------------|
| Revisão N°.       | Tipo de Revisão                         | Página (s) | Data         |
| 0                 | Elaboração Inicial                      | Todas      | março/17     |
| 1                 | Norma XVIII- Tabela de Comparticipações | 14;15      | abril/19     |
| 2                 | Revisão global do documento             | Todas      | fevereiro/24 |

|                |                |           |            |
|----------------|----------------|-----------|------------|
| Elaboração     | Verificação    | Aprovação | Data       |
| Equipa Técnica | Equipa Técnica | Direção   | 22/02/2024 |



## Índice

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Capítulo I- Disposições Gerais .....</b>                                                | <b>4</b>  |
| Artigo 1º- Âmbito de Aplicação e Abrangência .....                                         | 4         |
| Artigo 2º- Legislação Aplicável .....                                                      | 4         |
| Artigo 3º- Objetivos do Regulamento .....                                                  | 5         |
| Artigo 4º- Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas .....                             | 5         |
| Artigo 5º- Regulamento Geral da Proteção de Dados .....                                    | 7         |
| Artigo 6º- Capacidade e número de Clientes .....                                           | 8         |
| Artigo 7º- Destinatários .....                                                             | 8         |
| <b>Capítulo II- Processo de Admissão dos Clientes.....</b>                                 | <b>8</b>  |
| Artigo 8º- Condições de Admissão .....                                                     | 8         |
| Artigo 9º- Critérios de Admissão .....                                                     | 9         |
| Artigo 10º- Processo de Candidatura .....                                                  | 9         |
| Artigo 11º- Lista de Espera .....                                                          | 10        |
| Artigo 12º- Admissão .....                                                                 | 10        |
| Artigo 13º- Acolhimento do Cliente .....                                                   | 11        |
| Artigo 14º- Período de Adaptação/Alojamento dos Clientes .....                             | 12        |
| Artigo 15º- Comunicações .....                                                             | 12        |
| Artigo 16º- Processo individual do Cliente .....                                           | 12        |
| <b>Capítulo III- Comparticipações e Pagamentos.....</b>                                    | <b>13</b> |
| Artigo 17º- Comparticipação familiar .....                                                 | 13        |
| Artigo 18º- Conceitos .....                                                                | 14        |
| Artigo 19º- Comparticipação financeira de cliente n/abrigado pelo Acordo de Cooperação.... | 15        |
| Artigo 20º- Despesas fixas do cliente.....                                                 | 16        |
| Artigo 21º- Comparticipação dos descendentes .....                                         | 16        |
| Artigo 22º- Revisão das Comparticipações .....                                             | 16        |
| Artigo 23º- Pagamentos .....                                                               | 17        |
| <b>Capítulo IV- Relações Contratuais .....</b>                                             | <b>17</b> |
| Artigo 24º- Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços.....                            | 17        |
| Artigo 25º- Interrupção da Prestação de Serviços por iniciativa do cliente .....           | 18        |
| Artigo 26º- Cessação da Prestação de Serviços .....                                        | 18        |
| Artigo 27º- Sanções/Procedimentos .....                                                    | 19        |
| Artigo 28º- Prevenção de Situações de Negligência, Abuso e Maus Tratos .....               | 20        |
| <b>Capítulo V- Condições Gerais de Funcionamento .....</b>                                 | <b>20</b> |
| Artigo 29º- Instalações .....                                                              | 20        |
| Artigo 30º- Horários de Funcionamento .....                                                | 21        |

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| Artigo 31º - Paridade e Local de Alimentação .....                   | 21        |
| Artigo 32º - Proibição de outros alimentos .....                     | 22        |
| Artigo 33º - Saídas ou pedidos de licença ou dispensa .....          | 22        |
| Artigo 34º - Entrada e Saída de Visitas .....                        | 22        |
| Artigo 35º - Atividades/Serviços Prestados .....                     | 23        |
| Artigo 36º - Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes .....           | 23        |
| Artigo 37º - Responsabilidade .....                                  | 24        |
| Artigo 38º - Familiares ou representantes dos clientes .....         | 24        |
| Artigo 39º - Direitos dos Clientes .....                             | 25        |
| Artigo 40º - Deveres dos Clientes .....                              | 25        |
| Artigo 41º - Direitos da Entidade Gestora da Estrutura/Serviço ..... | 26        |
| Artigo 42º - Deveres da Entidade Gestora da Estrutura/Serviço .....  | 26        |
| Artigo 43º - Quadro de Pessoal .....                                 | 27        |
| Artigo 44º - Direção Técnica .....                                   | 27        |
| <b>Capítulo VI - Direitos e Deveres .....</b>                        | <b>28</b> |
| Artigo 45º - Direitos gerais dos trabalhadores .....                 | 28        |
| Artigo 46º - Deveres gerais dos trabalhadores .....                  | 28        |
| <b>Capítulo VII - Disposições Finais .....</b>                       | <b>28</b> |
| Artigo 47º - Alterações ao Regulamento .....                         | 28        |
| Artigo 48º - Integração de Lacunas .....                             | 29        |
| Artigo 49º - Livro de Reclamações .....                              | 29        |
| Artigo 50º - Livro de registo de ocorrências .....                   | 29        |
| Artigo 51º - Aprovação, Edição e Revisões .....                      | 29        |
| Declaração .....                                                     | 30        |



## **CAPÍTULO I** **DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Artigo 1.º** **Âmbito de Aplicação**

O presente Regulamento contém as regras gerais de organização e funcionamento da resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), sita na Rua Álvaro Cunhal n.º 1, 7780-346 Entradas.

O Lar Frei Manuel das Entradas é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos, devidamente registada na Direção Geral de Ação Social desde 2 de março de 1995, é uma Instituição coletiva de utilidade pública, com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial, celebrado com o Centro Distrital de Beja, em 03 de dezembro de 2015, abrangendo 33 clientes.

A visão do Lar Frei Manuel das Entradas é ser uma Instituição de referência do mercado, reconhecida pela excelência profissional nos serviços prestados e comprometida com a melhoria da qualidade de vida dos seus clientes.

Tem como missão promover a qualidade de vida dos clientes, respondendo às suas necessidades e expectativas, adequando e qualificando os serviços prestados, pela melhoria e inovação, contribuindo para a sociedade mais justa e solidária, pautando-se pelos seguintes valores:

Cooperação; Confidencialidade; Inovação; Profissionalismo; Partilha; Eficiência; Igualdade; Transparência; Integridade; Resiliência; Pertença.

### **Artigo 2.º** **Legislação Aplicável**

A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas tem como referência os princípios gerais estabelecidos pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social – Centro Distrital de Beja regendo-se pelos normativos aplicáveis a esta resposta social, designadamente:

- a) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- b) Protocolo de cooperação em vigor;
- c) Circulares de orientação técnica acordados em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- d) Decreto-lei n.º 33/2014 de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Decreto-lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro, que altera o Decreto-Lei n.º 119/1983, que aprova os estatutos das IPSS;

1. A capacidade da ERPI é de 41 clientes de ambos os sexos, sendo 33 abrangidos em Acordo de Cooperação com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social – Centro Distrital de Beja.

#### Artigo 4.º Serviços/Atividades Prestados

Para que haja um aproveitamento das sinergias que se desenvolvem no contexto da Estrutura Residencial, tendo em consideração os clientes e os trabalhadores, deve-se criar um ambiente calmo, flexível e responsável, adaptado aos interesses e necessidades de cada cliente, permitindo-lhe continuar o seu desenvolvimento individual, orientando a prestação de serviços continuamente para o cliente, diagnosticando as suas necessidades e expectativas, os seus potenciais de desenvolvimento e criando oportunidades para a sua otimização.

- g) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
- diária;
- reforço da sua capacidade autónoma para a organização das atividades da vida pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o
- f) Promover estratégias de reforço da autoestima, de valorização e de autonomia das pessoas idosas;
- e) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biossocio
- d) Promover a qualidade de vida dos clientes;
- otimizar os níveis de atividade e de participação social;
- c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais, privilegiando a interação com a família e com a comunidade, no sentido de estabelecer/estrutura prestadora de serviços;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do
- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- O presente Regulamento Interno da Estrutura Residencial define as regras e os princípios específicos de funcionamento e contém designadamente:

#### Artigo 3.º Objetivos do Regulamento

- 1966.
- no Código Civil, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 47/344 de 25 de novembro de
- acompanhado, eliminando os Institutos da Interdição e da Inabilitação, previstos
- h) Decreto-Lei n.º 49/2018 de 14 de agosto, que cria o regime jurídico do maior modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, I.P. e as IPSS;
- de 15 de julho e que define os critérios, as regras e formas em que assenta o
- g) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, na sua redação atual (Portaria 218-D/2019 para pessoas idosas;
- f) Portaria n.º 67/2012 de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais



Ass.  
Cumprido  
A  
H



Handwritten signatures and initials in the top right corner, including "Ana B." and "R. Amato".

2.A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas - Lar Frei Manuel das Entradas assegura a prestação dos seguintes serviços:

a) **Alojamento** (temporário ou permanente) - prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades básicas, tendo sempre como principal objetivo a autonomia e independência do cliente/beneficiário.

O alojamento será em quartos de uma ou duas camas, procurando agrupar-se os clientes de forma a conseguir-se a desejável harmonia entre todos.

Por necessidades de serviço (questões de saúde ou outras), a direção técnica poderá proceder a mudanças na distribuição de clientes por quarto.

Tratando-se de casais, serão alojados, sempre que possível, no mesmo quarto, com duas camas. Ocorrendo o falecimento de um dos cônjuges, o sobrevivente poderá ser transferido para outro quarto adequado à sua nova situação.

b) **Alimentação** – pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia (reforço alimentar ao deitar), através de um serviço alimentar de qualidade, refeições adequadas e equilibradas, atendendo aos hábitos alimentares e em cumprimento das prescrições médicas.

As refeições são confeccionadas na cozinha da instituição, sendo sempre servidas na sala de refeições exceto se a situação de saúde não o permitir.

De acordo com o PI do cliente poderá o familiar ou significativo prestar apoio nas refeições de acordo com o estabelecido.

c) **Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal** - A instituição assegura a prestação de todos os cuidados de higiene necessários e adequados, com o objetivo de proporcionar as melhores condições de saúde e bem-estar, fomentando e estimulando a sua autonomia.

d) **Cuidados de Enfermagem** - Este serviço proporciona uma qualidade de vida digna com o acompanhamento clínico e de enfermagem, através da preparação e ministração da medicação prescrita pelo médico e do acompanhamento dos clientes a consultas médicas ou tratamentos no serviço nacional de saúde (este serviço permite o acompanhamento a consultas no Centro de Saúde da área de residência e no Hospital Distrital).

Em casos urgentes, os clientes deverão seguir para os serviços de saúde de ambulância e, a instituição sempre que seja possível, acompanhará o idoso.

Os encargos financeiros com medicamentos, deslocações/serviços de ambulância, consultas médicas particulares, taxas moderadoras, elementos auxiliares de diagnóstico e outros tratamentos não cobertos pelo Sistema Nacional de Saúde são despesas a suportar pelo cliente.

Os encargos financeiros com consultas de especialidade são da responsabilidade do cliente ou dos seus familiares. A instituição acompanhará o idoso, caso os familiares não o possam fazer, mediante o pagamento de uma taxa e informação à instituição com, pelo menos, 15 dias de antecedência.

e) **Administração de medicação**- A administração da medicação aos clientes é da responsabilidade da enfermeira e na sua ausência pela equipa de trabalhadoras definidas para esta atividade.

1. Todas as informações e documentos recolhidos pelo Lar Frei Manuel das Entradas serão protegidos de acordo com as regras de tratamento de dados do Regulamento Geral de proteção de dados, doravante designado de RGPD.

## Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD Artigo 5.º

4. Perante uma situação de doença e outras perturbações consideradas merecedoras de cuidados especiais, a família será imediatamente contactada de forma a tomar as medidas que entender mais convenientes.

- (d) Outros serviços.
- (c) Atividades culturais e de lazer externas;
- responsabilidade do cliente;
- na secretaria da Instituição atempadamente. O serviço tem um custo, que será da
- profissionais externos à Instituição. Os interessados deverão fazer a sua marcação
- um espaço, onde será prestado o serviço de manicura, cabeleireiro e barbearia, por
- (b) Serviço de cabeleireiro, manicura/pedicura e barbearia- O equipamento dispõe de
- de especialidades médicas;
- (a) Acompanhamento a consultas públicas ou particulares e exames complementares
- mediante pagamento das mesmas, tais como:
- encontram incluídos na Participação Familiar Mensal e que poderão ser usufruídos
- ainda facilitar o acesso a um conjunto de atividades e /ou serviços, que não se
- 3. A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas - Lar Frei Manuel das Entradas pode

- (k) Fisioterapia.
- (j) Terapia Ocupacional;
- (i) Apoio médico;
- atividades de socialização e integração entre pessoas de diferentes gerações;
- (h) **Promoção da sociabilidade e das relações intergeracionais** - A realização de
- um plano anual de atividades que será seguido pela equipa responsável.
- idoso, de modo a aumentar a sua autoestima e autoconfiança. A instituição dispõe de
- envolvimento ativo, valorizando as capacidades, competências, saberes e cultura do
- instituição desenvolve atividades de animação, com o objetivo de promover o
- (g) **Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais**- A
- Direção Técnica, de modo a acrescentar ou retirar informação à ficha de bens do cliente.
- Sempre que os familiares desejem trazer ou levar roupa dos idosos, devem comunicar à
- clientes, sendo o tratamento de roupa efetuado na lavanderia da instituição.
- (f) **Lavagem e tratamento de Roupas Pessoais** - A instituição assegura todos os
- cuidados de lavagem, secagem, passagem a ferro e arrumação das roupas pessoais dos
- conhecimento do enfermeiro ou da trabalhadora responsável.
- O idoso não poderá tomar qualquer medicação sem prescrição médica ou sem



Handwritten signatures and initials in blue ink, including "A. Silva", "D.", and "V.L.".



2. Os dados pessoais recolhidos e tratados pelo Lar são necessários para o cumprimento das obrigações contratuais no seguimento exigido pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, e cumprimento de outras obrigações legais subsequentes.
3. Os dados arquivados e armazenados serão conservados apenas durante o período legalmente obrigatório, respeitando a sua conservação e garantia da minimização quanto aos prazos de arquivo e conservação.
4. O titular é devidamente informado quanto às finalidades de tratamento, direitos de que dispõe e forma de exercício dos meses.

#### **Artigo 6.º** **Capacidade e Número de Clientes**

A capacidade da Estrutura Residencial é de 41 clientes de ambos os sexos, sendo 33 vagas abrangidas pelo Acordo de Cooperação com o ISS,I.P.

#### **Artigo 7.º** **Destinatários**

- 1.A Estrutura Residencial destina-se à habitação de pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
2. Excecionalmente, em casos devidamente justificados, poderão também ser admitidos na Estrutura Residencial pessoas adultas de idade inferior a 65 anos.
- 3.A Estrutura Residencial destina-se ainda a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

### **CAPÍTULO II** **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **Artigo 8.º** **Condições de Admissão**

**São condições de admissão:**

- a) A admissão ser da vontade expressa do candidato;
  - b) O candidato ter idade igual ou superior a 65 anos ou, em caso de idade inferior, enquadrar-se numa situação de exceção devidamente justificada;
  - c) Com idade inferior a 65 anos, em situações de exceção, devidamente justificadas;
  - d) Em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador;
  - e) As condições de exceção só serão aceites depois de aprovadas pela direção.
1. Não podem ser admitidas, pessoas que sofram de doenças infectocontagiosas ou outras em fase de contágio ou em situação de surto ou crise.

1. Para se efetuar a candidatura deve ser preenchido o formulário próprio para o efeito, devendo o mesmo ser acompanhado pelos documentos solicitados, a apresentar ou a entregar:

- a) Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão;
- b) Cartão de Contribuinte do cliente e, quando necessário, do representante legal;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- e) Cartão de Saúde (SNS);
- f) Relatório médico de família, comprovativo da situação clínica do cliente;
- g) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- h) Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
- i) Documento do médico de família do cliente onde conste a respetiva terapêutica, se necessário;

### Artigo 10.º Processo de candidatura

3. Com a aplicação dos critérios de prioridade do número anterior, designadamente dos primeiros sete, alíneas de a) a g), com 90% de ponderação, a instituição procura dar uma resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente desfavorecidos, sem com isso colocar em causa a sustentabilidade da resposta social.

2.
  - a) Residir na área de intervenção da Instituição;
  - b) Ser sócio do Lar Frei Manuel das Entradas;
  - c) Ordem de inscrição.
3. Com a aplicação dos critérios de prioridade do número anterior, designadamente dos primeiros sete, alíneas de a) a g), com 90% de ponderação, a instituição procura dar uma resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente desfavorecidos, sem com isso colocar em causa a sustentabilidade da resposta social.
  - a) Carência económica do idoso;
  - b) Risco de isolamento social;
  - c) Cidadãos exigidos pela situação de dependência;
  - d) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
  - e) Estado de saúde do idoso,
  - f) Idosos que por algum motivo estejam impossibilitados de realizar as suas atividades diárias;
  - g) Condições de habitabilidade;
  - h) Ser cliente da Instituição noutra resposta social.
2. Em igualdade de circunstâncias considerar-se-á para desempate:
  - a) Residir na área de intervenção da Instituição;
  - b) Ser sócio do Lar Frei Manuel das Entradas;
  - c) Ordem de inscrição.

### Artigo 9.º Critérios de Admissão

1. A admissão do cliente será feita de acordo com os seguintes critérios:



Handwritten signatures and initials: "Kamila", "H.F.", and "Ava8.".

H.P.  
D  
A  
Amilo  
AuaB.

- j) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
  - k) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais.
  - l) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
  - m) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a declaração de compromisso de honra de não existência de rendimentos de capitais;
  - n) Os descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas j), k), l), m) e n);
  - o) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciando o processo de obtenção dos dados em alta.
2. As inscrições serão aceites durante todo o ano. É obrigatório a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos.
- 2. As candidaturas decorrem de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 12h00 e das 14h00 às 17h00.
  - 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria da Instituição.
  - 4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o exercício ou determine a tutela/curatela.

#### **Artigo 11.º**

##### **Lista de Espera**

- 1. As inscrições de potenciais clientes, serão registadas para posteriormente, proceder à admissão.
- 2. A lista de candidatos é atualizada anualmente.
- 3. No caso em que candidato ou o seu representante informar que não está interessado na sua manutenção na lista de candidatos o processo é arquivado, por um período de um ano e consequentemente atualizada lista.

#### **Artigo 12.º**

##### **Admissão**

- 1. O candidato é proposto para admissão, quando existe vaga e após hierarquização elaborada pela diretora técnica.
- 2. As admissões serão efetuadas pela direção sob proposta da direção técnica sempre que haja vaga, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos clientes.
- 3. No ato da admissão a direção técnica deve ter em atenção os seguintes pontos:



1. O acolhimento do cliente na instituição rege-se por diversas regras:
  - a) A admissão é feita de segunda-feira a sexta-feira, em dias úteis das 9h00 às 12h00 e/ou das 14h00 às 17h00, no entanto, sempre que exista necessidade, este horário será alargado de forma mais conveniente ao cliente e seus representantes;
  - b) No ato da admissão o cliente deverá ser acompanhado por um familiar de referência;
  - c) O processo de acolhimento compete à Diretora Técnica que deve incluir uma visita guia pelas instalações, onde será dado a conhecer o ambiente institucional, os trabalhadores e serviços;
  - d) No momento da integração serão explicados todos os procedimentos a realizar, direitos e deveres das partes, quer ao cliente, quer ao representante;
  - e) Na mesma ocasião, o cliente/beneficiário e familiar assinam o contrato de prestação de serviços e o termo de responsabilidade em uso na resposta social,
  - f) Será efetuada uma avaliação inicial das expectativas do cliente relativamente ao serviço e uma avaliação do seu acolhimento e integração na resposta social;
  - g) No início do processo será efetuada uma lista de pertences do cliente que incluirá todos os bens que traga consigo para a Estrutura Residencial e que será assinada pelo cliente, pelo representante legal e pela Diretora Técnica.

### Artigo 13.º Acolhimento de Cliente

5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, respectivo contrato de alojamento e prestação de serviços.
- b) A responsabilidade desse providenciar pela receção do cliente em caso de inadequação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respectivo contrato de alojamento e prestação de serviços.
4. Aos familiares será solicitado pelo pedido de acolhimento que assumam:
  - a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na ERPL;
  - b) Informar o cliente do valor da comparticipação familiar a pagar à Instituição;
  - c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o cliente/familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
  - d) Informar o cliente e o seu responsável do Regulamento Interno;
  - e) Elaborar a relação dos bens e valores que o cliente traz consigo, a qual será assinada pela diretora técnica, pelo cliente ou familiar a quem será entregue um duplicado.

*For*

*Handwritten signatures and initials:*  
 (Circular stamp) *Amil*  
*Aug. B.*  
*Handwritten initials: H.L., S.B., and others.*

H.P.  
★  
A. Pinto  
Ana B.

#### **Artigo 14.º** **Período de Adaptação/Alojamento dos clientes**

1. A admissão será sempre condicionada a um período experimental de 30 dias, quer para uma perfeita adaptação e integração quer para observação e verificação retificada das condições a que se refere este Regulamento.
2. No período de adaptação também designado de período de acolhimento, é efetuado um acompanhamento individualizado do cliente e uma comunicação regular com a família, com o intuito do cliente se adaptar e integrar mais facilmente na Estrutura Residencial.
3. A inadaptação do cliente será motivo para a cessação de prestação de serviços.
4. No caso da não manutenção do contrato de alojamento e prestação de serviços durante este período, o cliente não tem direito ao reembolso da mensalidade já paga.
5. O alojamento dos clientes será em quartos duplos e individuais.
6. Quando estritamente necessário, os clientes poderão ser transferidos de quarto.

#### **Artigo 15.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, e-mail ou mensagens escritas, para o endereço eletrónico ou números de telemóveis indicados para o efeito. Identificação do residente.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Instituição proceder ao envio dos recibos de comparticipações e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
  - a) É da exclusividade responsabilidade do cliente, familiar responsável de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem -como válidos, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas. Data da admissão e condições relativas ao regime de comparticipação acordado.

#### **Artigo 16.º** **Processo individual do cliente**

Para cada cliente da ERPI será organizado um Processo Individual e confidencial tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo deve englobar:

1. Área sociofamiliar: Ficha de inscrição; Ficha de admissão; Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação.



1. Na determinação das participações dos clientes deverão ser observado os seguintes princípios:
  - a) Princípio da universalidade – segundo o qual os equipamentos e os serviços devem prever o acesso e a integração de clientes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora se privilegie os mais desfavorecidos ou os que se encontram numa situação de maior vulnerabilidade;

## Artigo 17.º Participação familiar

### CAPÍTULO III Participações e Pagamentos

2. Área da Saúde: Fotocópia do cartão de cliente do centro de saúde; Identificação e contacto do médico assistente; relatório médico com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do cliente; Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessários ao acompanhamento do cliente na ERPI.
3. Área Jurídica: O cliente e o seu representante familiar, deverão assinar um contrato de prestação de serviços e alojamento com a instituição, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo cliente, bem como a participação mensal para com a ERPI, sujeitando-se o cliente às atualizações do valor do Rendimento per capita ou aos montantes definidos pela Direção no momento de renovação do contrato de prestação de serviços.
- a) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- b) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam ou a declaração de compromisso de hora de não existência de rendimentos prediais;
- c) Cadeias prediais atualizadas, caso existam ou a declaração de compromisso de hora de não existência de bens imóveis;
- d) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a declaração de compromisso de hora de não existência de bens imóveis;
- e) Comprovativos de despesas com a saúde (despesas fixas com a saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, dos últimos 3 meses, acompanhadas de declaração médica comprovativa;
- f) Documento onde conste o cálculo da participação a liquidar à ERPI;
- g) Registo de ocorrências de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- h) Identificação e contacto do representante familiar pelo acolhimento do cliente;
- i) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- j) Documento para registo do consentimento para o tratamento de dados para finalidades do regulado pelo contrato em vigor.



*Handwritten signatures and initials:*  
H.P.  
A.B.  
Amilho  
Ana B.

- b) Princípio da justiça social – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
  - c) Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada cliente deve ser determinada de forma proporcional ao seu rendimento.
2. A comparticipação familiar do cliente, devida pela utilização de serviços ou equipamentos da ERPI, para clientes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” de acordo com a seguinte tabela:
- | Grau dependência         | Percentagem sobre o rendimento per capita<br>(Índice de Barthel) |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Independente             | 75%                                                              |
| Ligeiramente dependente  | 80%                                                              |
| Moderadamente dependente | 85%                                                              |
| Totalmente dependente    | 90%                                                              |
3. Quando no momento da admissão, o cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º. grau e já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior.
  4. A percentagem sobre o per capita poderá ser elevada até 90% nas seguintes situações:
    - a) Clientes dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, vestuário e locomoção (dependentes de 1º. grau);
    - b) Clientes necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo (dependentes de 1º e 2º. grau).

### **Artigo 18.º** **Conceitos**

Para efeitos do presente regulamento, entende-se que:

Rendimento mensal ilíquido do cliente e/ou dos descendentes de 1º grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos: é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e Natal.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do cliente (RAF) e dos descendentes de 1º grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, consideram-se os seguintes rendimentos:

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais);
3. De pensões;
4. De prestações sociais, nos termos definidos por lei;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação é livre a fixação do valor da comparticipação mensal do cliente.

### Artigo 19.º Comparticipação financeira de cliente não abrangido pelo Acordo de Cooperação

- se os rendimentos anuais ou anualizados.
- c) Para apuramento do montante do rendimento do cliente e dos descendentes de 1.º grau da linha reta ou de quem se encontre a prestação de alimentos consideram-se o rendimento o montante resultante da aplicação da seguinte percentagem:
- sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considere-se como mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores
- b) Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% número seguinte;
- ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, divididos de
- a) Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do
7. Capitais
- montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima
- grau da linha reta ou de quem se encontre a prestação de alimentos, salvo se o permanente do cliente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1.º
- c) O disposto do número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação da aplicação da seguinte percentagem.
- decembro do ano relevante, considere-se como rendimento o montante resultante ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de
- ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada
- b) Sempre que desses imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor comuns de prédios.
- cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, a aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos,
- a) Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos que vêm definidos no
6. Prediais;



## **Artigo 20.º**

### **Despesas fixas do cliente**

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
  - a) Valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c) Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b) c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

## **Artigo 21.º**

### **Comparticipação dos descendentes**

1. À participação familiar apurada pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares.
2. Para efeitos de determinação da participação dos descendentes e outros familiares deve atender-se à capacidade económica do agregado familiar, sendo o montante acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
3. Os critérios para apuramento da capacidade económica do agregado familiar, para efeitos da participação referida no número anterior, são as que constam no presente Regulamento Interno para o agregado familiar do cliente.
4. Sem prejuízo do n.º 2 do presente artigo, o valor da participação deve suprimir a diferença entre o valor da participação familiar e o custo médio real do cliente verificado no ano anterior.
5. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da Estrutura Residencial, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de clientes que frequentam a resposta social nesse ano.

## **Artigo 22.º**

### **Revisão das participações**

1. As participações familiares e dos descendentes são, em regra, objeto de revisão anual a aplicar a um de julho de cada ano civil.
2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da participação familiar e da participação dos descendentes,



1. A prestação de serviços da Estrutura Residencial pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão.
2. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.

### Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços

#### Artigo 24.º

#### Relações Contratuais

#### Capítulo IV

6. Em caso de falecimento do cliente, todas as despesas inerentes são da responsabilidade dos respetivos familiares e/ou herdeiros.
7. Aquisição de vestuário e/ou outros objetos de uso pessoal.
  - f. Fraldas;
  - g. Serviço Nacional de Saúde;
  - e. Exames complementares e outros tratamentos não comparticipados pelo Serviço Nacional de Saúde;
  - d. Taxas moderadoras;
  - c. Deslocações a consultas em ambulância ou táxi;
  - b. Consultas médicas particulares;
  - a. Medicamentos;
5. São da responsabilidade do cliente ou da sua família, as seguintes despesas:
  - a. Medicamentos;
  - b. Consultas médicas particulares;
  - c. Deslocações a consultas em ambulância ou táxi;
  - d. Taxas moderadoras;
  - e. Exames complementares e outros tratamentos não comparticipados pelo Serviço Nacional de Saúde;
  - f. Fraldas;
  - g. Aquisição de vestuário e/ou outros objetos de uso pessoal.
4. Haverá dedução de 50% do valor da mensalidade no caso de admissão se verificar após o dia 15. No caso de saída por desistência ou falecimento a mensalidade é paga a 100%.
3. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias implicará a reavaliação da permanência do cliente e a passagem do valor em dívida para o contencioso.
2. Caso o pagamento não seja efetuado dentro do prazo referido no n.º 1 do presente artigo, os valores serão acrescidos de uma penalização de 10% no mês seguinte.
1. O pagamento das comparticipações familiares, das comparticipações dos descendentes e dos serviços complementares ou extra são efetuados do dia 01 ao dia 15 de cada mês, nos dias úteis das 9h00 às 12h30 e das 14h00 às 16h00, na secretaria da instituição ou através de transferência bancária

#### Pagamentos

#### Artigo 23.º

designadamente, no rendimento per capita mensal, a instituição pode proceder à revisão da respetiva comparticipação fora deste período.



Ass. 6.  
 (assinado)  
 24  
 24

Handwritten signatures and initials in the top right corner, including "H.P.", "A. B.", and "A. B. B."

3. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente, e ou seus familiares e quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respectivo processo individual.
4. Sempre que o cliente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados mediante assinatura a rogo ou pelo seu representante familiar.
5. Quaisquer alterações ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
6. O Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do Responsável familiar, ser-lhe-á entregue via e-mail.

#### **Artigo 25.º**

##### **Interrupção da Prestação de Serviços por iniciativa do cliente**

1. A interrupção da prestação de cuidados pode ser feita pelo cliente nas situações de internamento hospitalar, de férias ou saídas pontuais, ou por razões devidamente fundamentadas, devendo ser comunicada ao prestador de serviços com uma antecedência mínima de 15 dias ou logo que possível, se imprevisível.
2. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
3. Se, quando cessar o motivo de interrupção, o cliente não regressar haverá lugar à cessação do contrato.

#### **Artigo 26.º**

##### **Cessação da Prestação de Serviços**

1. Pode ocorrer a cessação da prestação de serviços, mediante a resolução imediata pela Instituição do contrato de prestação de serviços celebrado com o cliente, nas seguintes situações:
  - a) acordo das partes ou não renovação;
  - b) caducidade (falecimento do cliente, impossibilidade superveniente e absoluta da prestação dos serviços, ausência do cliente da Estrutura Residencial por período superior a 30 dias sem motivo justificada);
  - c) rescisão por uma das partes;
  - d) incumprimento reiterado do Regulamento Interno da Estrutura Residencial;
  - e) o não pagamento das comparticipações familiares, por um período igual ou superior a 90 dias;
  - f) inadaptação do cliente.
2. No caso do cliente ou do representante familiar, pretender cessar o contrato, terá de comunicar, por escrito, a sua intenção com 30 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento das comparticipações mensais correspondente ao prazo de aviso em falta.

1. Os clientes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Instituição.
2. As sanções serão aplicadas pela direção aos clientes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
  - a) Advertência;
  - b) Exclusão da Instituição.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Instituição os clientes que manifestem sintomas de doença, ou comportamentos que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Instituição.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para o procedimento judicial.

#### Artigo 27.º Sanções/Procedimentos

- independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.
9. A rescisão do contrato por justa causa, implica a evacuação do cliente das instalações da ERPL, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu representante todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a evacuação só se processará para a residência do mesmo ou do representante familiar do cliente, que o faça cessar em conjunto para o cliente.
8. O representante pelo cliente não poderá cessar para si o presente contrato sem assinatura do presente contrato.
- d) Incumprimento pelo representante familiar das responsabilidades assumidas pela
- c) Desrespeito pelas regras da ERPL, equipa técnica ou demais trabalhadores;
- respeitas despesas não liquidadas;
- b) Existam dívidas à Instituição, designadamente, um ou mais mensalidades e
- a) Quebra de confiança dos outorgantes;
7. Considera-se justa causa nomeadamente:
  - a) cliente ou representante familiar;
6. A rescisão do contrato com justa causa, implica a saída do cliente das instalações da Estrutura Residencial, no prazo máximo de 10 dias, após a comunicação, recaindo a responsabilidade de todas as despesas à sua saída no
5. Poderá ainda, a prestação de serviços cessar nos primeiros 30 dias da vigência do contrato, por inadaptação do cliente sendo, neste caso, devidas as participações daquele mês e respetivas despesas.
4. Qualquer dos outorgantes poderá ainda fazer cessar, por escrito, com justa causa, a prestação de serviços por incumprimento dos demais outorgantes.

Largo Manuel Antonio Domingos

Ara G.  
(Gamillo)



**Artigo 28.º**  
**Prevenção de Situações de Negligência, Abuso e Maus Tratos**

1. São expressamente proibidos qualquer espécie de maus tratos, físicos ou verbais, por parte de clientes ou seus familiares a outros clientes ou trabalhadores da Instituição.
2. Caso tal se verifique, será objeto de análise pela direção técnica ou pela direção, que poderá fazer cessar o contrato de alojamento e prestação de serviços, determinando a imediata exclusão do cliente ou efetuando um pré-aviso de 8 a 15 dias conforme a gravidade da ocorrência.
3. O disposto do número anterior contempla ainda situações, em que o bom nome da Instituição, dos serviços que presta ou dos seus trabalhadores seja posto em causa de forma pública, sem que se comprovem os factos.
4. Qualquer trabalhador ou cliente da ERPI que detete uma situação de negligência, abuso ou maus tratos deve de imediato comunicar à direção técnica, que efetuará o registo agindo em conformidade.

**CAPÍTULO V**  
**Condições Gerais de funcionamento**

**Artigo 29.º**  
**Instalações**

A Resposta Social de ERPI está sediada na Rua Álvaro Cunhal nº.1, 7780-346 Entradas e as suas instalações são compostas por:

- a)Receção;
- b)Secretaria;
- c)Gabinete da Direção;
- d)Gabinete de Reuniões;
- e)Arquivo;
- f)Instalações Sanitárias;
- g)Quartos;
- h)Copa;
- i)Dispensa;
- j)Gabinete dos Trabalhadores;
- k)Instalações Sanitárias dos Trabalhadores;
- l)Gabinete de Vigilância;
- m)Gabinete de Cabeleireira
- n)Rouparia;
- o)Gabinete Médico;
- p)Sala das Máquinas;
- q)Zona de Sujos;
- r)Zona de Banho Assistido;
- s)Sala de Estar;

1. A alimentação é variada equilibrada e igual para todos, mas o cliente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionalismo.
2. As refeições são servidas na sala de refeições da ERPL. Só em casos especiais e justificados poderão ser servidos nos quartos.
3. Poderão ocorrer eventuais desvios nos horários apresentados, em virtude de ocorrências pontuais alheias ao serviço, como exemplo avarias na maquinaria de apoio, atrasos na entrega dos bens alimentícios.
4. A ementa semanal é afixada em local de fácil acesso e compreende uma ementa geral e uma ementa de dieta.
5. Sempre que ocorram situações de alimentação especial prescrita pelo médico, para clientes com necessidades alimentares especiais, será elaborada uma ementa de dieta específica.
6. Suplementos alimentares poderão originar encargos suplementares a suportar pelos clientes.

### Artigo 31.º Paridade e Local de Alimentação

O cliente respeitara os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pela Diretora Técnica.

As refeições serão servidas no refeitório da ERPL pelo seguinte horário:

**2. O horário das refeições:**

a) Das 00.00h às 24h00

**1. O horário de funcionamento dos serviços será:**

**Pequeno-almoço:** 9h00-10h00

**Almoço:** 12h30 – 13h30

**Lanche:** 15h30-16h00

**Jantar:** 18h30-19h30

**Ceia:** 21h00-22h00

### Artigo 30.º Horários de Funcionamento

- t) Sala de Refeições;
- u) Salas de Atividades e Lazer;
- v) Sala Multimédia e Leitura;
- w) Sala de Atividade Física e Saúde;
- x) Armazéns;
- y) Logradouros;
- d) Logradouros.

## **Artigo 32.º**

### **Proibição de outros alimentos**

Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos clientes:

1. Adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros clientes. Situação que poderá levar à expulsão do cliente.
2. Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos na sala de refeições.

## **Artigo 33.º**

### **Saídas ou pedidos de licença ou dispensa**

1. As saídas e entradas ocasionais dos clientes são livres e podem verificar-se entre as 9h00 e as 19h00, à exceção:
  - a) Dos clientes que por qualquer limitação física, doença ou idade avançada, possam apresentar risco ou perigo para a sua segurança pessoal. Nestes casos só poderão sair, quando acompanhados por um familiar ou responsável ou por um colaborador da Estrutura Residencial;
  - b) Os clientes que estejam sob tratamento clínico, só poderão sair com autorização médica, respeitando as mesmas regras da alínea a).
2. Sempre que o cliente se ausente da Estrutura Residencial deverá:
  - a) Respeitar os horários dos serviços;
  - b) Avisar a Diretora Técnica, as Ajudantes de Ação Direta ou a Receção, da sua ausência e do período da mesma.
3. A ausência por mais de um dia, deverá ser comunicada por escrito, indicando:
  - a) Local para onde se ausenta;
  - b) Tempo previsto de ausência;
  - c) Nome e respetivo contacto telefónico do próprio cliente e/ou por quem legitimamente o represente;
  - d) Deverá levar consigo informação por escrito da equipa de enfermagem, sobre eventuais tratamentos e/ou medicação a que esteja sujeito e devem ser continuados no exterior.

## **Artigo 34.º**

### **Entrada e Saída de Visitas**

1. As visitas dos familiares e amigos deverão decorrer nas salas de estar/convívio, todos os dias, entre as 11h00 e as 12h00 e das 14h30 h às 18h00.
2. Não são permitidas visitas no refeitório, enquanto decorrem as refeições dos clientes. No entanto, em situações excecionais poderá ser considerada a possibilidade da participação/apoio dos familiares nas refeições mediante aviso prévio ao colaborador de serviço.
3. As visitas permanecerão nas áreas de estar e convívio e não nos quartos dos clientes, salvo se estiverem acamados e com comunicação prévia ao colaborador de serviço.



1. A ERPI não se responsabiliza por objetos que não tenham sido entregues à sua guarda.
2. 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 clientes.

### Artigo 36.<sup>o</sup> Responsabilidade

1. Na data da sua admissão, os clientes devem fazer-se acompanhar das roupas, agasalhos, bem como dos utensílios e objetos destinados ao seu uso pessoal.
2. No ato da admissão, será feita uma relação discriminada dos bens que o cliente se faz acompanhar e cuja guarda confia à instituição. Todos os objetos de valor serão fotografados. A lista de bens, depois de conferida e assinada pela Diretora Técnica, pelo cliente e seu representante ou familiar, será arquivada no seu processo pessoal. Da referida relação será entregue duplicado ao cliente, seu representante ou familiar.
3. A instituição não se responsabiliza por quaisquer bens ou valores, cuja guarda não lhe tenha sido expressamente confiada e de que esta não tenha passado documento, comprovativo da entrega, com discriminação completa desses bens e valores.
4. Será pedido ao cliente ou seu responsável, reforço de roupas ou outros objetos pessoais sempre que necessário.
5. Nas situações de rescisão de contrato, será restituído tudo o que, porventura, possa ainda existir do que se tenha feito acompanhar e conste na lista de bens.
6. Em caso de falecimento do cliente internado são chamados os herdeiros devidamente habilitados nos termos da lei em vigor, sendo-lhes apresentada a relação dos bens e/ou montante pecuniário para que os mesmos se pronunciem sobre o destino a dar-lhes.
7. A instituição não tem legitimidade para fazer seu o espólio dos clientes, caso os herdeiros não se manifestem quando ao destino dos bens. Somente terá direito à arrecadação do espólio dos clientes se houver disposição de última vontade do "de cujos" ou se os herdeiros de comum acordo decidirem a atribuição do mesmo à instituição.

### Artigo 35.<sup>o</sup> Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

4. Em situações excepcionais (agravamento de problemas de saúde, familiar a viver fora do Concelho ou outros), os familiares poderão solicitar à Diretora Técnica o alargamento temporário do horário de visita.



  
Ass. B.

### **Artigo 37.º**

#### **Familiares ou representantes dos clientes**

Os familiares e/ou representantes obrigam-se a participar no apoio ao cliente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo, prolongando para isso a sua permanência nas instalações, conforme autorização que lhe for concedida.

### **Artigo 38.º**

#### **Direitos dos clientes**

1. São direitos dos clientes e/ou familiares, todos os direitos descritos na Carta de Direitos e Deveres dos clientes e que se resumem essencialmente em:
  - a) Participar na implementação das ações desenvolvidas na estrutura residencial;
  - b) Colaborar, quando solicitado, com o pessoal técnico da estrutura na concretização das estratégias que visam a adaptação, integração e melhoria das condições de vida do cliente.
  - c) Ter assegurada a confidencialidade das informações que lhes dizem respeito;
  - d) Conhecer as regras e os procedimentos relacionados com o funcionamento da estrutura residencial;
  - e) Obter serviços de qualidade e assistência, de forma a obter satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, no âmbito das competências da estrutura residencial;
  - f) Obter esclarecimentos junto dos responsáveis da resposta social;
  - g) Ter uma assistência regular e continuada, com usufruto de todos os serviços contratualizados;
  - h) Viver num contexto tranquilo e poder tomar opções;
  - i) Ser tratado com respeito e dignidade;
  - j) Ter acesso à ementa semanal e a dieta alimentar quando prescrita pelo médico;
  - k) A reclamar junto dos responsáveis pelo serviço, sempre que se sintam lesados ou menosprezados nos seus direitos;
  - l) A ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - m) A receber uma cópia do Regulamento Interno e do Contrato de Prestação de Serviços;
  - n) Ter acesso ao livro de reclamações;
  - o) Ver cumpridos os preceitos acordados no Contrato de Prestação de Serviços.
2. O cliente deve ser respeitado e fazer-se respeitar, na sua dignidade e intimidade de vida privada, não podendo, por esse motivo, ser alvo de discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, religiosos ou raciais, devendo a instituição ajudar a superar o isolamento e a marginalização social.

1. São direitos da direcção da estrutura/serviço:

**Direitos da Entidade Gestora da Estrutura/Serviço**  
**Artigo 40.º**

- f) Fumar fora dos locais a isso destinado.
  - acesas nos quartos depois da hora do silêncio;
  - e) Usar ou acender aquecedores, fogões ou lamparinas, bem como manter as luzes acesas;
  - d) Deter ou aceitar bebidas alcoólicas, de qualquer natureza, fora do horário das refeições;
  - c) Manter e usar nas instalações sem autorização prévia da Direção Técnica, quaisquer substâncias inflamáveis, tóxicas ou corrosivas;
  - b) Manter nas instalações alimentos ou géneros susceptíveis de deterioração ou de contaminação;
  - a) Colocar nos quartos, nas paredes, móveis ou em qualquer local do edifício, designadamente pregos, estampas, caixilhos ou painéis, sem prévia autorização da Direcção Técnica;
  - Com vista ao regular funcionamento e manutenção de um bom ambiente na Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas – Lar Frei Manuel das Entradas, não é permitido aos clientes, designadamente:
  - f) Aceitar e cumprir o presente regulamento;
  - i) Pagar todas as dívidas que vier a contrair por virtude de fornecimentos ou serviços extras que requisitar e lhe forem fornecidos;
  - h) Satisfazer os custos da prestação de acordo com o contrato previamente estabelecido na data acordada;
  - g) Assumir a responsabilidade pelos bens, que não tenham sido confiados à guarda da Instituição;
  - f) Colaborar no sentido de uma sistemática adequada das normas, para que as mesmas sejam mais favoráveis às exigências da vida em comum;
  - e) Obedecer às normas estabelecidas pela Instituição;
  - d) Seguir as orientações médicas prescritas assim como os cuidados de enfermagem;
  - c) Respeitar as regras de silêncio e não perturbar por qualquer modo o sossego e a tranquilidade dos restantes clientes;
  - b) Cumprir os horários estabelecidos no presente regulamento e no plano de actividades;
  - a) Tratar com respeito e dignidade todos os colaboradores, elementos da direcção, clientes e demais pessoas que estejam em relações com a Instituição;
1. São deveres dos clientes e/ou familiares, para além nos designados na Carta de Direitos e Deveres dos Clientes:

**Deveres dos Clientes**  
**Artigo 39.º**



Handwritten signatures and initials in blue ink, including the name "Aurea" and other illegible marks.



- a) Ver respeitado o seu património;
- b) Fazer cumprir o acordado no ato da admissão;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos clientes/familiares;
- d) À instituição cabe o direito de receber as comparticipações dos clientes, pelos serviços que são prestados, tal como definido no regulamento da resposta social, no próprio mês a que respeita;
- e) À instituição é reservado o direito de suspender o serviço prestado sempre que os clientes/representantes de forma grave, ou reiteradamente, violem as regras constantes no presente regulamento interno, 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.
- f) As colaboradoras em serviço têm todos os direitos consignados no código de ética em vigor na instituição e na legislação legal aplicável.

#### **Artigo 41.º**

##### **Deveres da Entidade Gestora da Estrutura/Serviço**

- 1. São deveres da Direção da estrutura/serviço:
  - a) Proporcionar um serviço de qualidade;
  - b) Zelar pelo bem-estar físico e psíquico dos clientes e contribuir para a sua segurança;
  - c) Facultar o livro de reclamações quando solicitado;
  - d) Manter os processos dos clientes atualizados;
  - e) Garantir sigilo em relação às informações e dados dos clientes;
  - f) Assegurar a existência de recursos humanos necessários para o bom funcionamento da resposta social;
  - g) Manter atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação dos mesmos;
  - h) Promover uma gestão que possa aliar a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social,
  - i) Colaborar ativamente com a Segurança Social e rede de Parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social,
  - j) Avaliar o desempenho do quadro de pessoal, nomeadamente através da auscultação dos clientes e garantir a existência de um plano de formação.

#### **Artigo 42.º**

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

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos

- A/o trabalhador(a) em serviço tem direitos:
- Consignados na legislação em vigor;
  - A serem tratados com dignidade e respeito;
  - Ter um acompanhamento clínico, de acordo com o Código do Trabalho, pelo técnico de medicina do trabalho que colabore com a instituição;
  - Dispor de condições de trabalho que cumpra as regras de higiene e segurança;
  - Conhecer atempadamente as escalas de serviço, horários de trabalho, funções e tarefas que lhes forem atribuídas;
  - Participar em ações de formação adequadas às suas funções;
  - Participar nas decisões respeitantes ao exercício da sua atividade;

#### Artigo 44.º Direitos gerais dos trabalhadores

### CAPÍTULO VI Direitos e Deveres

- A Direção Técnica desta estrutura prestadora de serviços é assegurada por um elemento com formação superior técnica e académica adequada, de preferência na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, de acordo com o art.º 11 da Portaria 67/2012 de 21 de março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
- A Diretora Técnica é nomeada pela direção da instituição e tem as seguintes competências:
  - Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela organização, planificação, execução, controlo e avaliação dos serviços prestados;
  - Garantir a qualidade técnica do diagnóstico do cliente, assim como a elaboração e avaliação do respetivo plano de cuidados;
  - Garantir ao cliente o respeito pela sua individualidade e privacidade;
  - Assegurar a coordenação dos serviços prestados, tendo em conta a satisfação das necessidades do cliente;
  - Garantir a supervisão do pessoal afeto à resposta social;
  - Sensibilizar as colaboradoras face às problemáticas dos clientes e promover a sua formação;
  - Promover a articulação com as outras respostas sociais, serviços e comunidade;
  - Estudar os processos de admissão e fazer o acompanhamento das situações;
  - Promover o convívio dos clientes dentro e fora da instituição;
  - Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho.

#### Artigo 43.º Direção Técnica

(direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.



Ass. 5.  
Vermelho  
42

h) Ser reconhecidos pela qualidade e desempenho e brio profissional.

#### **Artigo 45.º**

##### **Deveres gerais dos trabalhadores**

- a) Cumprir e fazer as leis, regulamentos e determinações da direção.
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos dos órgãos sociais, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição.
- c) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
- d) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela instituição, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
- e) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
- f) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da instituição, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
- g) Guardar lealdade à instituição respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e trabalhadores.
- h) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
- i) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
- j) Tratar os cliente e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações ou palavras ou ações que as ofendam contra o seu pudor.

#### **CAPÍTULO VI**

##### **Disposições Finais**

#### **Artigo 46.º**

##### **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis da estrutura prestadora de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

#### **Artigo 47.º**

##### **Integração de Lacunas**

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



Maria Eunice Moreira Garmundo Cnq  
 Maria Francisca Ramos Carvalho  
 Ana Rita Calado Ribeiro

A Direção

Revisão deste documento da direção da instituição proceder à aprovação, sendo a edição e sua adequação à missão e objetivos da ERPL.  
 Aprovado por unanimidade em reunião de direção aos 22 dias do mês de fevereiro de 2024, entrando em vigor 30 dias após o envio ao Instituto da Segurança Social, I.P., revogando os anteriores regulamentos internos.

#### Artigo 51.º Aprovação, Edição e Revisões

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

#### Artigo 50.º Livro de registo de ocorrências

1. Tem competência para a resolução de eventuais litígios o Tribunal da Comarca de Ourique.
2. Pode optar-se pela resolução extrajudicial do litígio junto do Centro de Arbitragem de Beja, ao qual a instituição está vinculada.

#### Artigo 49.º Litígios

1. A instituição dispõe de Livro de Reclamações que se encontra junto à receção do estabelecimento.
2. O livro de reclamações existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico.

#### Artigo 48.º Livro de Reclamações



Ass.º  
 (Assinatura)

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top, initials "AD" below it, and a signature "Pernito" with "Ana B." written underneath.

## DECLARAÇÃO

Declaro, para os devidos e legais efeitos, que me foi dado a conhecer e entregue uma cópia do Regulamento Interno da Estrutura Residencial -Lar Frei Manuel das Entradas, cujo conteúdo me foi detalhadamente explicado pela Diretora Técnica.

Declaro, aceitar as respetivas regras, as quais considero para todos os efeitos como cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços que celebro nesta data com a Estrutura Residencial – Lar Frei Manuel das Entradas, com vista a ser acolhido naquele supra referenciado equipamento.

Entradas, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

A Diretora Técnica

\_\_\_\_\_

O Cliente ou Representante Legal

\_\_\_\_\_

