

*Handwritten initials/signature in blue ink.*



FUNDAÇÃO  
ANITA PINA  
CALADO<sup>IPSS</sup>

# REGULAMENTO INTERNO

## ERPI

**(Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)**

Rua Gago Coutinho, N°11

6200-678 — Teixoso

**Telefone:** 275 920 160

**E-mail:** [geral@pinacalado.pt](mailto:geral@pinacalado.pt)

**Website:** [www.pinacalado.pt](http://www.pinacalado.pt)



## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I</b> .....	5
<b>DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....	5
<b>ÂMBITO DE APLICAÇÃO</b> .....	5
<b>DIRETRIZES NORMATIVAS</b> .....	6
<b>NORMA I – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL</b> .....	6
<b>NORMA II – OBJETIVOS DE REGULAMENTO</b> .....	7
<b>NORMA III – OBJETIVOS DA ESTRUTURA RESIDENCIAL</b> .....	7
<b>NORMA IV – PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO</b> .....	8
<b>NORMA V – DADOS PESSOAIS</b> .....	9
<b>NORMA VI – DESTINATÁRIOS</b> .....	9
<b>NORMA VII – DOCUMENTOS AFIXADOS</b> .....	10
<b>NORMA VIII – CUIDADOS, ATIVIDADES E SERVIÇOS</b> .....	10
<b>CAPÍTULO II</b> .....	11
<b>PROCESSO DE ADMISSÃO DOS RESIDENTES</b> .....	11
<b>NORMA I – CANDIDATURA E RENOVAÇÃO</b> .....	11
<b>NORMA II – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO</b> .....	13
<b>NORMA III – CRITÉRIOS DE PRIORIDADE</b> .....	14
<b>NORMA IV – TABELA DE CRITÉRIOS DE PRIORIDADE</b> .....	14
<b>NORMA V – VAGAS RESERVADAS</b> .....	15
<b>NORMA VI – LISTA DE ESPERA</b> .....	15
<b>NORMA VII – ADMISSÃO</b> .....	15
<b>NORMA VIII – ACOLHIMENTO DE NOVOS RESIDENTES</b> .....	16
<b>CAPÍTULO III</b> .....	17
<b>COMPARTICIPAÇÕES E PAGAMENTOS</b> .....	17
<b>NORMA I – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR</b> .....	17
<b>NORMA II – CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA</b> .....	18
<b>NORMA III – DESPESAS FIXAS DO AGREGADO RESIDENTE</b> .....	20
<b>NORMA IV – PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS</b> .....	21
<b>NORMA V – COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES</b> .....	21
<b>NORMA VI – REVISÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES</b> .....	22
<b>NORMA VI – REVISÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES</b> .....	22
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	23
<b>RELAÇÃO CONTRATUAL</b> .....	23

<b>NORMA I – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS.....</b>	<b>23</b>
<b>NORMA II – INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO RESIDENTE.....</b>	<b>23</b>
<b>NORMA III – CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>24</b>
<b>INSTALAÇÕES E RECURSOS.....</b>	<b>24</b>
<b>NORMA I – INSTALAÇÕES.....</b>	<b>24</b>
<b>NORMA II – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>25</b>
<b>NORMA III – HORÁRIO DE ATENDIMENTO A FAMILIARES.....</b>	<b>25</b>
<b>NORMA IV – QUADRO DE PESSOAL.....</b>	<b>25</b>
<b>NORMA V – DIREÇÃO TÉCNICA.....</b>	<b>26</b>
<b>NORMA VI – PROCESSO INDIVIDUAL DO RESIDENTE.....</b>	<b>26</b>
<b>NORMA VII – HORÁRIO DE VISITAS AO RESIDENTE.....</b>	<b>27</b>
<b>NORMA VIII – SAÍDAS OU PEDIDOS DE LICENÇA OU DISPENSA.....</b>	<b>28</b>
<b>NORMA IX – DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO RESIDENTE.....</b>	<b>29</b>
<b>NORMA X – ACOMPANHAMENTO DO RESIDENTE.....</b>	<b>29</b>
<b>NORMA XI – ALIMENTAÇÃO.....</b>	<b>30</b>
<b>NORMA XII – ASSISTÊNCIA MÉDICA E DE ENFERMAGEM.....</b>	<b>30</b>
<b>NORMA XII – PROIBIÇÃO DE OUTROS ALIMENTOS E BEBIDAS.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>33</b>
<b>DIREITOS E DEVERES.....</b>	<b>33</b>
<b>NORMA I – DIREITOS E DEVERES DOS RESIDENTES.....</b>	<b>33</b>
<b>NORMA II – DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES.....</b>	<b>35</b>
<b>NORMA III – DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES.....</b>	<b>36</b>
<b>NORMA IV – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....</b>	<b>37</b>
<b>NORMA V – VOLUNTARIADO.....</b>	<b>38</b>
<b>NORMA VI – DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS.....</b>	<b>39</b>
<b>NORMA VII – SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DO TRABALHO VOLUNTÁRIO.....</b>	<b>40</b>
<b>NORMA VIII – DIREITOS E DEVERES DOS ESTAGIÁRIOS.....</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO VII.....</b>	<b>41</b>
<b>DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>41</b>
<b>NORMA I – LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....</b>	<b>41</b>
<b>NORMA II – LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....</b>	<b>41</b>
<b>NORMA III – COMUNICAÇÕES.....</b>	<b>41</b>
<b>NORMA IV – ÓBITO, FUNERAL E ATOS FÚNEBRES.....</b>	<b>42</b>



<b>NORMA V – MANUAL DE PREVENÇÃO E AVALIAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS.....</b>	<b>43</b>
<b>NORMA VI – ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO.....</b>	<b>43</b>
<b>NORMA VII – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS .....</b>	<b>44</b>
<b>NORMA VIII – FORO COMPETENTE .....</b>	<b>44</b>
<b>NORMA IX – APROVAÇÃO E REVISÃO .....</b>	<b>44</b>
<b>NORMA X – ENTRADA EM VIGOR .....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXO 1.....</b>	<b>45</b>
<b>LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....</b>	<b>45</b>

## CAPÍTULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

O presente regulamento define as condições de acesso e de funcionamento da resposta social, Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (adiante designada por ERPI), da Fundação Centro de Assistência Anita Pina Calado.

### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Fundação Centro de Assistência Anita Pina Calado (adiante designada por FCAAPC) Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, registada na Direção Geral de Segurança Social, cujo respetivo registo foi lavrado por despacho do Secretário de Estado da Presidência do Conselho de Ministros e com a alteração aos estatutos aprovada por despacho da Ministra da Previdência e da Modernização Administrativa de 30/10/2017, e respetivo registo foi lavrado pelo averbamento nº2, à inscrição nº31/99, a pg. 193 do livro nº5 das Fundações de Solidariedade Social, considerando-se efetuado em 30/10/2017 nos termos do nº3 o artigo 9º do regulamento citado.

O presente Regulamento contém normas de frequência pelos respetivos residentes da resposta social Estrutura Residencial para pessoas Idosas, situado na Rua Gago Coutinho -nº11, Freguesia do Teixoso, Concelho da Covilhã.

A FCAAPC é uma Fundação e tem como desígnio dar resposta às necessidades sociais da Freguesia do Teixoso, estendendo depois a sua ação a outras freguesias vizinhas. É assim uma instituição que apoia residentes de qualquer nível social, cor, religião ou país.

#### **A Nossa Missão:**

Servir as famílias no apoio à infância, jovens e idosos, educando e apoiando ao longo da vida. A Instituição está aberta a todos os que dela precisam, numa parceria consciente com as instituições públicas.

#### **A Nossa Visão:**

A Fundação Centro de Assistência Anita Pina Calado pretende realizar serviços de qualidade aos seus residentes, continuando a sua orientação na procura do rigor,

contributo e espírito de equipa, visando a construção de uma instituição de referência, ao nível da área social.

### **Os Nossos Valores:**

Como valores adota a compreensão e respeito pela cultura dos colaboradores e residentes, ou seja, com as pessoas em geral. Zela pelo cumprir dos compromissos assumidos com as famílias, colaboradores e para com a comunidade em geral. De igual modo, coopera na confiança e na valorização dentro dos novos conceitos e estratégias das sociedades atuais, assim como, é seu intuito promover a igualdade de oportunidades a todos os que procurarem os seus serviços, satisfazendo as necessidades e expectativas dos mesmos.

Define como Metas, o apoio às famílias e às comunidades envolventes, das áreas geográficas respetivas.

## **DIRETRIZES NORMATIVAS**

A Fundação Centro de Assistência Anita Pina Calado é uma Instituição Particular de Solidariedade Social com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Castelo Branco em 01/01/2009 e revisto a 04/07/2011, para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

A valência de ERPI, rege-se pelas seguintes normas:

### **NORMA I – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

1. A valência de ERPI da Fundação Centro de Assistência Anita Pina Calado, é norteada pelos princípios gerais estabelecidos por esta instituição, normativos aplicáveis, pelo disposto no presente regulamento e pelo Acordo de Cooperação estabelecido com o Instituto da Segurança Social.
2. À data da aprovação do presente documento, a legislação aplicável é a constante no anexo 1, documento a atualizar sempre que necessário.

## **NORMA II – OBJETIVOS DE REGULAMENTO**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas possuiu um regulamento interno no qual são definidas as regras e os princípios específicos de funcionamento e contém, designadamente:
  - a) Condições, critérios e processamento de admissão e de gestão das listas de espera;
  - b) Direitos e deveres da estrutura residencial, do residente, dos familiares ou representante legal, dos colaboradores, dos estagiários e dos voluntários;
  - c) Horários de funcionamento;
  - d) Horário de visitas;
  - e) Critérios de determinação das participações familiares, quando aplicável;
  - f) Procedimentos sobre os meios de suprimento de consentimento no caso de residentes em situação de incapacidade, no âmbito do regime do maior acompanhado;
  - g) Protocolos de sinalização e atuação em emergência, risco de maus-tratos e negligência.

## **NORMA III – OBJETIVOS DA ESTRUTURA RESIDENCIAL**

1. Constituem objetivos da Estrutura Residencial para pessoas Idosas os seguintes:
  - a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados às condições biopsicossociais das pessoas idosas;
  - b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
  - f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

- g) 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;
- h) Promover o envolvimento e competências da família;
- i) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades para ela definido;
- j) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador e das altas hospitalares;
- k) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- l) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
- m) Promover a intergeracionalidade;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a inclusão social;
- o) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

#### **NORMA IV – PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO**

1. A Estrutura Residencial para pessoas Idosas rege-se pelos seguintes princípios de atuação:
  - a) Qualidade, eficiência, humanização, respeito pela individualidade;
  - b) Respeito pelo sigilo e privacidade dos dados pessoais dos residentes, seus familiares, trabalhadores e todos que se relacionam com o serviço;
  - c) Interdisciplinaridade;
  - d) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do residente;
  - e) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e da autonomia do residente;
  - f) 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;

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

### **NORMA V – DADOS PESSOAIS**

1. Todas as informações e documentos recolhidos pelo FCAAPC serão protegidos de acordo com as regras de tratamento de dados do RGPD.
2. A conservação e arquivo dos dados, em suporte físico e digital obedecerá às regras de confidencialidade.
3. Os dados pessoais serão de acesso exclusivo aos serviços e pessoas autorizadas da instituição, tendo em vista a criação de um processo individual, uma boa decisão de admissão e uma adequada prestação de serviços, não sendo disponibilizados a quem não tem essas funções.
4. Os dados arquivados e armazenados serão conservados e armazenados durante o período legalmente obrigatório, respeitando a sua conservação.
5. Os candidatos e os residentes poderão, a qualquer momento, livremente e sem restrições obter do FCAAPC:
  - a) O acesso aos dados tratados e a informação clara sobre as operações de tratamento a que estão sujeitos, bem como eventuais terceiros;
  - b) Solicitar a retificação ou eliminação dos dados.

### **NORMA VI – DESTINATÁRIOS**

1. São destinatários da Estrutura Residencial para pessoas Idosas:
  - a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem ou não pretendem permanecer na sua residência;
  - b) Excecionalmente, em casos devidamente justificados, poderão também ser admitidos em ERPI pessoas adultas com idade inferior a 65 anos;
  - c) A ERPI destina-se ainda a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade do cuidador.

## **NORMA VII – DOCUMENTOS AFIXADOS**

1. A Estrutura Residencial para pessoas Idosas procederá à fixação em local visível e de fácil acesso, designadamente, dos seguintes elementos:
  - a) Cópia da autorização de funcionamento ou da comunicação prévia, quando aplicável;
  - b) Mapa de pessoal e respetivos horários;
  - c) Identificação do diretor técnico;
  - d) Horário de funcionamento das atividades e serviços;
  - e) Mapa semanal das ementas, incluindo dietas;
  - f) Precário e critérios de determinação da comparticipação familiar;
  - g) Minuta dos contratos de prestação de serviços;
  - h) Regulamento interno;
  - i) Valor da comparticipação financeira da segurança social;
  - j) Livro de reclamações em papel ou/ digital ([www.livroreclamações.pt](http://www.livroreclamações.pt));
  - k) Identificação RAL (Resolução Alternativa de Litígio);
  - l) Documento comprovativo da aprovação das medidas de autoproteção e de realização de inspeções regulares, quando aplicável;
  - m) Planta de emergência;
  - n) Plano de atividades;
  - o) Placa identificativa da ERPI à entrada da mesma.

## **NORMA VIII – CUIDADOS, ATIVIDADES E SERVIÇOS**

1. A Estrutura Residencial para pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Atividades de animação sociocultural, ambientais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva e sensorial, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;
  - b) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
  - c) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar;
  - d) Alimentação adequada às necessidades dos residentes e apoio nas refeições nomeadamente: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia respeitando as dietas com prescrição médica e restrições alimentares;

- e) Tratamento de roupa;
- f) Cuidados de higiene e conforto pessoal (banho total, cuidados de higiene intimidade, corte das unhas das mãos e dos pés);
- g) Cuidados de imagem (fazer barba, vestir com roupa limpa e adequada à estação);
- h) Higienização dos espaços;
- i) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- j) Cuidados de enfermagem bem como o acesso a cuidados de saúde;
- k) Administração de fármacos, quando prescritos;
- l) Assistência medicamentosa (a Instituição apenas assegurará e responsabilizar-se-á pela sua toma, de acordo com prescrição médica);
- m) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
- n) Cuidados de Reabilitação (ginástica/fisioterapia);
- o) Assistência religiosa ou espiritual sempre que o residente solicite ou, na incapacidade deste, mediante solicitação pelo seu representante legal;
- p) Transporte dos residentes para atividades no exterior organizadas pela instituição.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS RESIDENTES**

#### **NORMA I – CANDIDATURA E RENOVAÇÃO**

1. Para efeito de candidatura, o candidato deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo candidato, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Número do cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade do residente e do representante legal, quando necessário (a fotocópia do Bilhete de identidade/cartão de cidadão dos residentes ou dos representantes legais deverá ser autorizada nos termos do artigo 5º da Lei 7/2007, de 5 de fevereiro, com as alterações em vigor à data);
  - b) Número do cartão de contribuinte do residente e do representante legal, quando necessário;



- c) Número do cartão de Beneficiário da Segurança Social do residente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Número do cartão de residente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o cliente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório do médico de família, com quadro clínico/saúde do residente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos anuais do cliente e do agregado familiar, mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar;
  - g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
  - h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam;
  - i) Declaração assinada pelo residente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - j) Caderneta predial atualizada e/ou certidão de teor matricial emitida pelos serviços de finanças (se aplicável);
  - k) Fotocópia da declaração bancária sobre o montante da prestação mensal do empréstimo para a aquisição de habitação própria ou fotocópia do último recibo de renda;
  - l) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (dos últimos 3 meses acompanhada de declaração médica comprovativa);
  - m) A fotocópia do Bilhete de identidade/cartão de cidadão dos residentes ou dos representantes legais deverá ser autorizada nos termos do artigo 5º da Lei 7/2007, de 5 de fevereiro, com as alterações em vigor à data.
2. A candidatura do residente (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Direção Técnica.
  3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
  4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
  5. A candidatura pode ser realizada em qualquer altura do ano.

6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após a realização de diligências que se considerem adequadas, a instituição pode convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
7. A falta de entrega destes documentos, no prazo concedido para o efeito, é determinada a fixação da comparticipação familiar máxima.
8. Os documentos probatórios referidos no ponto 1 deverão ser entregues aquando do preenchimento da Ficha de inscrição.
9. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela.
10. A assinatura do contrato pressupõe por parte do utente, a autorização da informatização dos dados pessoais, para efeitos de elaboração de processo de utente e a divulgação das imagens pessoais no âmbito das atividades desenvolvidas pela Fundação.
11. O processo de candidatura só está formalmente concluído após entrega de todos os documentos.

## **NORMA II – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. São condições de admissão nesta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
  - a) O candidato ter idade igual ou superior a 65 anos ou, em caso de idade inferior, enquadrada uma situação de exceção devidamente justificada;
  - b) A admissão ser da vontade expressa do candidato ou do seu representante legal;
  - c) A admissão do candidato não colocar em causa a segurança, a saúde e o bem-estar dos outros residentes;
  - d) Só após despacho da Diretora Técnica/Direção e, mediante inscrição, será elaborado o processo de admissão;
  - e) A admissão é precedida por uma visita/entrevista ao candidato e/ou pessoa próxima, a realizar pelo Responsável do Serviço/Direção Técnica;
  - f) Concordância do(a) residente e da família com os princípios, os valores e as normas regulamentares da instituição;
  - g) O candidato, os seus responsáveis legais e representante legal não terem dívidas para com a Instituição, salvo situações de exceção devidamente justificadas. As condições de exceção só serão aceites depois de aprovadas pela direção.

### NORMA III – CRITÉRIOS DE PRIORIDADE

1. São critérios de prioridade na admissão dos residentes:
  - a) Insuficiência de recursos económicos;
  - b) Isolamento social;
  - c) Isolamento familiar;
  - d) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à instituição;
  - e) Idade;
  - f) Autonomia do candidato;
  - g) Frequência numa resposta social da instituição;
  - h) Sofrer de incapacidade temporária ou permanente para realização de atividades de vida diária (AVD).
2. A FCAAPC procura dar resposta prioritária a pessoas e grupos sociais e economicamente desfavorecidos, sem com isso colocar em causa a sustentabilidade da resposta social.
3. No caso de mais do que um candidato apresentar exatamente a mesma pontuação final, utiliza-se como critério de desempate a antiguidade da entrega dos todos os documentos solicitados na candidatura.

### NORMA IV – TABELA DE CRITÉRIOS DE PRIORIDADE

Critérios	Indicadores	Pontuação	Ponderação
Insuficiência de recursos económicos: rendimento per capita do agregado familiar	✓ Inferior ou igual a 1x RMMG	10	15%
	✓ Superior a 1x RMMG e até 2x RMMG	5	
	✓ Superior a 2x RMMG	0	
Isolamento social: ausência de acompanhamento de família ou amigos	✓ Sem acompanhamento	10	20%
	✓ Com apanhamento esporádico (pelo menos uma vez de 15 em 15 dias)	5	
	✓ Com acompanhamento	0	
Isolamento familiar: distância a que residem os familiares em primeiro grau em linha reta, cônjuge e irmãos	✓ A 150 kms ou mais, ou inexistência dos mesmos	10	10%
	✓ A mais de 50 kms, mas menos de 150 kms	5	
Insuficiência de condições habitacionais, sem ligação à eletricidade, à rede de água e sem casa de banho interior	✓ Duas ou três situações	10	10%
	✓ Uma situação referida	5	
	✓ Nenhuma das situações referidas	0	
Ser natural, residente ou ligado afetivamente à Freguesia ou à instituição	✓ Freguesia do Teixoso	10	20%
	✓ Freguesias vizinhas	5	
Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência	✓ Ausência de 2 ou mais meses	10	10%
	✓ Ausência de 1 mês	5	
	✓ Ausência de 15 dias	0	
Frequência numa resposta social da instituição	✓ Há mais de 1 ano	10	15%
	✓ Há menos de 1ano	5	
	✓ Há menos de 1 mês	0	

### **NORMA V – VAGAS RESERVADAS**

1. O Instituto de Segurança Social, I.P., dispõe de vagas reservadas, para integrar encaminhamentos de emergência social.
2. Em caso de encaminhamento urgente, justificada necessidade evidente dos serviços da Estrutura Residencial com grande probabilidade de preenchimento das condições de admissão, pode ser dispensada a apresentação dos documentos probatórios da candidatura, só se diligenciando no sentido da conclusão deste procedimento depois de iniciada a prestação de serviços.
3. A obtenção dos documentos da alínea anterior, no âmbito deste procedimento preterido, deve considerar-se urgente, bem como a avaliação que deles depende, uma vez iniciada aquela prestação de serviços, por forma a regularizar a situação no mais curto espaço de tempo.

### **NORMA VI – LISTA DE ESPERA**

1. Os candidatos que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, ficam, automaticamente inscritos na lista de espera da resposta social e será comunicado no momento da candidatura a posição que ocupam na referida lista de espera.
2. Esta lista é atualizada semestralmente. Os inscritos são contactados via telefone e são informados sobre a sua posição na lista, assim como questionados sobre o interesse da família em manter a inscrição.
3. Os critérios para a retirada da lista de espera são:
  - a) Anulação da inscrição por parte do residente ou pessoa significativa;
  - b) Anulação da inscrição por não respeitar os requisitos de frequência da resposta social;
  - c) Perante a existência de vaga, o residente não aceitar entrar na referida resposta social.

### **NORMA VII – ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de candidatura, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que



terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.

2. São competentes para decidir o processo de admissão a diretora técnica e direção da instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao residente ou seu representante legal no prazo de dez dias úteis.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá como objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato da admissão é devido o pagamento: da primeira mensalidade e uma mensalidade de caução.
7. Será considerado como desistente o candidato, que depois de convidado para ingresso na ERPI, não compareça nem dê qualquer justificação no prazo de 5 dias.

### **NORMA VIII – ACOLHIMENTO DE NOVOS RESIDENTES**

1. O Acolhimento dos novos residentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao residente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, 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) Caso existam, realização do inventário dos bens que o residente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
  - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do residente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do residente.

2. Se, durante este período, o residente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do residente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente de rescindir o contrato.

## **CAPÍTULO III**

### **COMPARTICIPAÇÕES E PAGAMENTOS**

#### **NORMA I – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. Na determinação das comparticipações são respeitados os seguintes princípios:
  - a) Princípio da universalidade segundo o qual os equipamentos e os serviços devem prever o acesso e a integração de residentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora se privilegiem os mais desfavorecidos ou os que se encontrem numa situação de maior vulnerabilidade;
  - b) Princípio da justiça social segundo o qual se criaram escalões de rendimento, para que os residentes com rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
  - c) Princípio da proporcionalidade segundo o qual a comparticipação de cada residente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. Considera-se por comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais determinado em função da percentagem definida para Resposta Social a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
3. Para a ERPI, apenas se considera o rendimento da pessoa destinatária da Resposta Social, mais precisamente, o residente.
4. O valor da comparticipação familiar mensal em ERPI é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o Rendimento Per Capita (RPC) do residente, variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência, segundo o índice de Katz tal como se apresenta na tabela:

<b>Grau de Dependência (Índice de KATZ)</b>	<b>Percentagem sobre o RPC (Rendimentos per capita do agregado familiar)</b>
Independente	75%
Ligeiramente dependente	80%
Moderadamente dependente	85%
Severa ou totalmente dependente	90%

5. Quando no momento da admissão, o residente 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.
6. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.
7. A percentagem sobre o RPC poderá ser elevada até 90% nas seguintes situações:
  - a) Residentes 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) Residentes necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo (dependentes de 1º e 2º grau).

## **NORMA II – CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1. De acordo com o disposto no regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, Anexo da portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{RC} = \frac{\text{RAF}}{12} - \text{D} \cdot \text{N}$$

Sendo que:

R = Rendimento per capita mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do residente, consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente;
  - c) De pensões;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - f) Prediais;
  - g) De capitais;
  - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
4. Consideram -se rendimentos para efeitos da alínea c) do n.º 2, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.
5. Consideram -se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como 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.
6. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do

- ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;
7. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, 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.
  8. Consideram -se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
  9. Sempre que os rendimentos referidos no número 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 sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
  10. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram -se os rendimentos anuais ou anualizados. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
    - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
    - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação máxima.

### **NORMA III – DESPESAS FIXAS DO AGREGADO RESIDENTE**

1. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas mensais 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 transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

- d) Despesas com a saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
2. Para além das despesas referidas na alínea anterior, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em Estrutura Residencial para pessoas Idosas (ERPI) é considerado como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipações pela frequência de outra Resposta Social.
3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 1. tem um limite máximo, o total das despesas a considerar, igual à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), sendo que nos casos em que essa soma é inferior a este montante é considerado o valor real da despesa.

#### **NORMA IV – PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS**

1. A prova dos rendimentos do residente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do residente.
2. Sempre que haja dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após diligências que se considerem adequadas ou quando os documentos comprovativos dos rendimentos não tenham sido entregues no prazo concedido para efeito, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação.
3. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos documentos comprovativos respetivos.

#### **NORMA V – COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES**

1. A comparticipação familiar apurada pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.
2. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares deve atender-se à capacidade económica de cada 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 comparticipação referida no número anterior, são os que constam no presente Regulamento Interno para o agregado familiar do residente.



4. Sem prejuízo do nº2 do presente artigo, o valor da comparticipação deve suprimir a diferença entre o valor da comparticipação familiar e o custo médio real do residente verificado no ano anterior.
5. O custo médio real do residente 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 residentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

#### **NORMA VI – REVISÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES**

1. As comparticipações familiares e dos descendentes são, em regra, objeto de revisão anual a aplicar a um de setembro de cada ano civil.
2. Por alterações das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar e da comparticipação dos descendentes, designadamente, no rendimento per capita mensal, a Instituição pode proceder à revisão da respetiva comparticipação fora deste período.

#### **NORMA VI – REVISÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES**

1. O pagamento das mensalidades, e eventuais custos de serviços adicionais, deverá ser efetuado diretamente na Secretaria da FCAAPC em dinheiro, cheque ou por transferência bancária para o IBAN PT50 0035 0808 0000 0221 330 09. No caso de o montante desses pagamentos ser entregue em mão a um dos colaboradores da FCAAPC, este coloca-o em envelope fechado, indica o nome do residente a quem se refere, e entrega-o na Tesouraria para elaboração das respetivas faturas/recibos.
2. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado entre o dia 1 e o dia 10 de cada mês, assim como os possíveis custos adicionais realizados no mês anterior.
3. Perante ausência de pagamento superior a 30 dias e após ser realizada análise do caso, a instituição poderá vir a suspender a frequência do residente até a regularização da situação.
4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
5. O não pagamento da mensalidade pelo valor acordado, implica uma penalização de 10% sobre o valor da mesma mensalidade.

## **CAPÍTULO IV**

### **RELAÇÃO CONTRATUAL**

#### **NORMA I – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com o residente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços atividades e cuidados a prestar aos residentes que se encontram incluídos na mensalidade devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao residente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. A ERPI deve garantir que o residente tome conhecimento do teor do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, do regulamento interno de uma forma que assegure a sua compreensão por parte do residente sempre que este tenha capacidade para tal.

#### **NORMA II – INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO RESIDENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação da em caso de internamento do residente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o residente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 30 dias de antecedência.
3. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
4. Se, quando cessar o motivo da interrupção, o residente não regressar haverá lugar à cessação do contrato.

### **NORMA III – CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do residente.
2. Por denúncia, o residente/ responsável tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. Pelo não cumprimento deste prazo, terão de liquidar a mensalidade do mês seguinte.

## **CAPÍTULO V INSTALAÇÕES E RECURSOS**

### **NORMA I – INSTALAÇÕES**

1. A resposta social ERPI da Fundação Centro Assistência Anita Pina Calado está sediada na Rua Gago Coutinho, nº11, 6200-678 Teixoso, e as suas instalações são compostas por:
  - a) 1 receção, 1 sala de visitas;
  - b) 12 quartos duplos, 4 quartos triplos com wc e 6 quartos individuais com wc;
  - c) 1 sala de refeições e 5 copas;
  - d) 1 sala de estar, 3 salas de convívio e 2 salas de atividades;
  - e) 1 lavandaria;
  - f) 1 divisão de aprovisionamento;
  - g) 1 sala multiusos (capela) e 1 casa mortuária;
  - h) 1 sala de manutenção e ginásio;
  - i) 2 gabinetes técnicos, 1 gabinete administrativo e 1 sala de formação;
  - j) 1 gabinete de médico e 1 de enfermagem, com WC;
  - k) Instalações sanitárias para colaboradores, utentes, visitas, femininas e masculinas de serviço, de apoio ao refeitório e salas de convívio e de atividades;
  - l) 1 cozinha, 2 despensas de dia;
  - m) 1 sala cabeleireiro;
  - n) 1 sala técnica de aquecimento central.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos residentes e são de acesso restrito.



## NORMA II – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

1. A ERPI funciona em horário contínuo, durante todo o ano, incluindo fins-de-semana e feriados.
2. As atividades e rotinas diárias são baseadas no seguinte esquema:

<b>Atividades ou Rotina</b>	<b>Horário</b>
Despertar	7:00 h — 7:30 h
Higiene e conforto	7:30 h — 9:00 h
Pequeno-Almoço com sonda Nasogástrica	6:30 h — 7h30 h
Pequeno-Almoço	9:00h — 10:30 h
Reforço alimentar nas sondas Nasogástrica	10:00 h — 11:00 h
Atividades	10:30 h — 12:00 h
Almoço com sonda Nasogástrica	12:00 h — 13:00 h
Almoço	12:00 h — 13:00 h
Repouso	13:00 h — 14:00 h
Atividades	14:00 h — 15:00 h
Lanche	15:00 h — 16:00 h
Tempos livres	16:00 h — 18:00 h
Jantar	18:00 h — 19:00 h
Tempos livres	20:00 h — 21:00 h
Ceia ou reforço alimentar	21:00 h — 22:00 h
Descanso	22:30 h — 07:00 h

## NORMA III – HORÁRIO DE ATENDIMENTO A FAMILIARES

1. A ERPI tem um dia semanal definido para atendimento dos familiares, de modo a haver um espaço de diálogo entre os interessados no processo de bem-estar do idoso. O dia estipulado será afixado em lugar visível, podendo ser alterado sempre que se justifique.

## NORMA IV – QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.
2. O conteúdo funcional dos trabalhadores constantes no mapa está descrito no Manual de funções da FCAAPC.

## **NORMA V – DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica de ERPI é assegurada por um técnico com formação superior nas áreas de ciências sociais.
2. O nome e a formação do diretor técnico encontram-se afixados em local visível na receção da parte da terceira idade.
3. A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Assistente Social, substituta, ou outro técnico a designar.

## **NORMA VI – PROCESSO INDIVIDUAL DO RESIDENTE**

1. Para cada residente será organizado um processo individual, confidencial e de acesso restrito, tendo em vista conhecer o melhor possível a situação e acompanhar a sua evolução em ERPI.

### **Área Sociofamiliar:**

- a) Ficha de inscrição (identificação, data de inscrição, data de admissão);
- b) Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do residente ou dos familiares;
- c) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- d) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- e) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- f) Cadernetas prediais atualizadas;
- g) Declaração dos rendimentos de capitais;
- h) Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao ERPI;
- i) Contrato de prestação de serviços, adendas, suspensões e rescisões;
- j) Documento pelo registo do consentimento para tratamento de dados.
- k) Avaliação social da pessoa, da qual consta da caracterização da situação social, familiar e do contexto historia de vida;
- l) Identificação do responsável pelo acesso há chaves do domicílio do residente e as regras de utilização;
- m) Exemplar do contrato de prestações de serviços, atividades e cuidados;

- n) Cessação do contrato de prestação de serviços com a identificação da data e motivo.

### **Área da Saúde:**

- a) Número do Cartão de utente do Centro de Saúde;
- b) Identificação e contacto do médico assistente;
- c) Relatório do médico assistente, com indicação da situação de saúde e do comprovativo clínico do residente;
- d) Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do residente no ERPI.

### **Dossier Social:**

- a) Registo de ocorrências de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- b) Avaliações Diagnósticas;
- c) O plano de intervenção (PI) a e respetiva avaliação e revisão;
- d) O plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e os responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão.

2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Diretora técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deverá ser permanentemente atualizado.

## **NORMA VII – HORÁRIO DE VISITAS AO RESIDENTE**

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos dos residentes da ERPI, contando que se efetive no período diário seguinte:  
**✓ De Segunda a Domingo: Das 16h00m às 18h00m**
2. A Instituição pode proibir a entrada a visitas que não sejam desejadas pelo residente e/ou que provoquem alterações comportamentais no idoso, gravosas tanto para o próprio como para o ambiente do estabelecimento.
3. Para o bem-estar dos residentes, não são permitidas mais que 2 visitantes por residente.



4. É autorizada a visita de crianças desde que não permaneçam nos corredores, nos quartos de outros residentes que não o seu familiar e sempre que estejam acompanhados por adultos, cabendo a estes a responsabilidade pelos atos das crianças.
5. As visitas deverão decorrer nos espaços expressamente indicados para o efeito.
6. É expressamente proibida a realização de visitas nos quartos dos residentes, salvo exceções em que o residente se encontre acamado ou doente.
7. Em situações excecionais e devidamente fundamentadas, poderá ser autorizada fora dos horários estabelecidos, visitas aos residentes.

#### **NORMA VIII – SAÍDAS OU PEDIDOS DE LICENÇA OU DISPENSA**

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas ao preenchimento do registo de ausências e a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI, e devendo-se acatar o seguinte:
  - a) Os residentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física ou idade avançada, possa apresentar risco ou perigo para a sua segurança, só terão permissão quando acompanhados por pessoa familiar ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI e do seu amparo físico e material;
  - b) As saídas dos restantes residentes mesmo que acompanhados por terceiros, devem ser comunicadas ao/à responsável pela resposta social, com indicação da hora de saída e hora provável de chegada, com pelo menos um dia de antecedência, podendo não ser autorizada, desde que existam impedimentos que o justifiquem;
  - c) Os residentes que estejam sobre tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do(a) enfermeiro(a) da instituição e/ou do médico(a) assistente;
  - d) Só em casos excecionais, devidamente justificados, mediante autorização do(a) responsável da resposta social, poderá o regresso à ERPI ir além da hora de silêncio.

## **NORMA IX – DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO RESIDENTE**

1. No primeiro dia de acolhimento o residente deve trazer as roupas e os objetos pessoais que considere essenciais à sua permanência na estrutura residencial, sendo elaborada a relação destes bens no momento da admissão.
2. Para segurança dos residentes não estão os mesmos autorizados a ter na sua posse objetos cortantes ou contundentes.
3. A ERPI não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.
4. Caso se considere que a ERPI não reúne as condições para garantir a segurança dos bens entregues pode recusar-se a recebê-los.
5. Sempre que seja solicitado, os valores e os objetos serão entregues ao proprietário ou aos seus herdeiros legais, em caso de falecimento do residente ou da sua saída de ERPI.
6. A ERPI só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os residentes lhe entreguem à sua guarda.
7. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/residente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do residente.
8. Os bens e valores dos residentes que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou representantes legais, no prazo de um ano a contar da data do seu falecimento, reverterão a título de doação para a instituição (FCAAPC).

## **NORMA X – ACOMPANHAMENTO DO RESIDENTE**

1. Os familiares serão informados, sempre que se considere necessário e/ou por eles solicitado, da situação do idoso. Caso o idoso manifeste vontade de manter a sua privacidade, a mesma será sempre respeitada.
2. As informações serão fornecidas ao responsável pelo residente, de modo a facilitar a transmissão das mesmas.
3. O acompanhamento do idoso a consultas externas, exames, serviço de urgência e/ou serviços públicos é da responsabilidade da família, sendo obrigação do estabelecimento o fornecimento de informações pertinentes e caso se justifique, mediante parecer da Direção Técnica e decisão da Direção, aquele far-se-á acompanhar de uma colaboradora.

4. A família deve comunicar de imediato á/ao Diretor(a) Técnico(a) e/ou enfermeiro(a) todas as informações pertinentes, relativas ao estado de saúde do residente. Caso tal obrigação não seja cumprida, todos os erros no tratamento do residente são da exclusiva responsabilidade da família.
5. O não acompanhamento por familiares do residente às consultas externas não dispensa o estabelecimento de o suprir. O custo das deslocações será afixado pela direção executiva.
6. Sempre que um residente seja acompanhado por um/a colaborador/a a uma consulta, exame ou serviço de urgência e/ou serviços públicos os custos inerentes ao episódio podem ser imputados ao residente/família.

#### **NORMA XI – ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e reforço alimentar/ceia.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos residentes desta resposta social.
3. As dietas dos residentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. A instituição não se responsabiliza por qualquer alimento adquirido pelo residente/família.
5. O residente respeitará os horários estabelecidos das refeições, salvo em situações especiais atendíveis pelo(a) responsável pela resposta social.
6. A alimentação é igual para todos os residentes. No entanto o residente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo prescrito pelo médico.

#### **NORMA XII – ASSISTÊNCIA MÉDICA E DE ENFERMAGEM**

1. Caso a admissão do residente no estabelecimento altere a zona de residência, ter-se-á de inscrever no Unidade de saúde familiar da área da ERPI, de modo a ser atribuído um médico de família, que assistirá o residente enquanto permanecer na ERPI.
2. A alteração de médico de família é da responsabilidade do idoso e/ou da família.

3. A prescrição de medicamentos é da responsabilidade do(a) médico(a) de família, ou outros que acompanhem o residente. A Instituição assume a responsabilidade de os administrar aos residentes.
4. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade do(a) enfermeiro(a) da ERPI.
5. A instituição fornecerá os produtos para execução dos cuidados de enfermagem básicos.
6. Caso o residente necessite de produtos e materiais específicos para seu tratamento estes serão pagos pelo residente/família.
7. Em caso de impossibilidade de tratamento no serviço de enfermagem da ERPI e em caso de necessidade de cuidados clínicos continuados, deve recorrer-se aos serviços do Hospital ou Unidade de saúde familiar.

#### **NORMA XII – PROIBIÇÃO DE OUTROS ALIMENTOS E BEBIDAS**

1. 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, sem autorização do(a) responsável pela resposta social;
  - b) Adquirir e trazer para a ERPI quaisquer alimentos para seu uso ou uso de outros residentes, sem autorização do(a) responsável pela resposta social;
  - c) Sempre que autorizado, os alimentos e/ou bebidas trazidos do exterior serão guardados e identificados pela colaboradora de serviço;
  - d) É absolutamente proibido guardar alimentos e/ou bebidas nos quartos, estes devem ser guardados nos locais para o efeito, como armário e frigorífico (Regras de Higiene e Segurança Alimentar);
  - e) A ingestão de bebidas alcoólicas é expressamente proibida, com exceção das principais refeições (almoço e jantar) e em situações excecionais sempre que autorizadas pelo responsável da resposta social.

#### **NORMA XIII – CUIDADOS DE HIGIENE**

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

#### **NORMA XIV – TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO RESIDENTE**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.
3. A instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de peças de roupa que não estejam devidamente identificadas.
4. A área de lavandaria é de acesso restrito aos funcionários.

#### **NORMA XV – ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO- RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de Atividades.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora e/ou Coordenação/ Direção Técnica.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos residentes e/ou família.
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos residentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os residentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

#### **NORMA XVI – CUIDADOS DE ENFERMAGEM E ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI.
2. A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.
3. Aos residentes tem de ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos residentes.
4. Os residentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, pelos seus familiares e na sua ausência por colaboradores da ERPI.

5. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

### **NORMA XVII – PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o residente/responsável do valor acrescido deste tipo de ajuda.

### **NORMA XVIII – PLANO DE ATIVIDADES**

1. A ERPI elabora um plano de atividades anual, que contem atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativa e terapêutica, que visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre residentes e para a estimulação e manutenção das capacidades físicas e psíquicas dos mesmos.
2. A execução do plano de atividades é monitorizada regularmente, de modo a melhor se alcançarem os seus objetivos, sendo avaliado no balanço anual de atividades.
3. O plano e o balanço serão publicados, depois de aprovados pela direção executiva.

## **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA I – DIREITOS E DEVERES DOS RESIDENTES**

1. São direitos dos residentes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado com urbanidade, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;

- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes bem como os seus direitos e deveres;
  - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal;
  - h) A inviolabilidade da correspondência;
  - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - j) Receber visitas de acordo com o regulamento da ERPI;
  - k) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
  - l) 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, dentro das suas capacidades;
  - m) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD.
2. São deveres dos residentes:
- a) Colaborar com a equipa de ERPI na medida dos seus interesses e das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
  - b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
  - c) Tratar com respeito e dignidade os outros residentes, os funcionários da ERPI e os dirigentes da Instituição;
  - d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço, bem como na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
  - f) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;

- g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- h) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- i) Cumprir as normas expressas neste Regulamento Interno.

## **NORMA II – DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES**

### 1. São direitos dos familiares:

- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b) Visitar diariamente os seus familiares, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal;
- c) Participar nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço, bem como na definição do PIC do residente caso este o deseje;
- d) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente com a devida autorização do próprio;
- e) Conhecer as alterações respeitantes às condições de prestação de serviços e respetivos preçários;
- f) Os dados pessoais serem tratados com sigilo e confidencialidade e em obediência às obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados, tendo o direito ao respeito pela sua privacidade e preservação da identidade.

### 2. São deveres dos familiares:

- a) Cumprir com as normas estabelecidas neste regulamento;
- b) Não captar e divulgar qualquer imagem ou dados de outros residentes, trabalhadores ou outras pessoas com quem tenha contacto na instituição;
- c) Cooperar com a Instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do residente;
- d) Visitar o seu familiar com regularidade, informar-se do seu estado de saúde e bem-estar e participar nas atividades para as quais a família seja convidada, na medida dos seus interesses e possibilidades;
- e) Dar apoio e acompanhamento ao seu familiar nos serviços diferenciados de saúde, sempre que solicitado;

- f) Participar na celebração do aniversário do residente e outras datas festivas significativas para o mesmo;
  - g) Proporcionar ao residente a participação nas comemorações familiares.
3. A participação dos familiares no funcionamento e nas atividades do ERPI deve obedecer às seguintes orientações:
- a) Respeitar a privacidade do residente;
  - b) Não pôr em causa as rotinas e atividades de ERPI e o bem-estar e segurança dos residentes e funcionários;
  - c) Respeitar as orientações dos responsáveis pela atividade;
  - d) Não entrar nos espaços reservados aos funcionários, nem pôr em causa o bom funcionamento e os serviços prestados;
  - e) Não utilizar equipamentos e materiais externos à instituição salvo se expressamente autorizado pela direção técnica.

### **NORMA III – DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES**

1. São direitos dos colaboradores:
- a) A consignação da legislação em vigor;
  - b) A utilização os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
  - c) Ser ouvidos nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
  - d) Frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhore o seu desempenho.
2. São deveres dos colaboradores:
- a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da direção;
  - b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade todos os elementos que compõem a Instituição, designadamente:
    - ✓ Todos os elementos da Direção Executiva e Conselho de Administração,
    - ✓ Todos os elementos do Conselho Fiscal,
    - ✓ Todos os elementos da Mesa do Liga de Amigos,
    - ✓ Todos os Companheiros de trabalho,
    - ✓ Todos os Utentes da Instituição,
    - ✓ Todos os Familiares dos respetivos Utentes.

- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- e) Guardar lealdade à instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus residentes e funcionários;
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, quer estejam relacionadas com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
- g) Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- i) Contribuir para maior eficiência dos serviços da instituição, de modo a segurar e melhorar o bom funcionamento;
- j) Prestigiar a instituição e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de tenham conhecimento;
- k) Proceder dentro da instituição com o verdadeiro profissional, com correção e apurmo moral;
- l) Tratar os responsáveis, residentes e visitantes, com a correção necessária paciência e carinho, não sendo permitido insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentando contra o seu pudor;
- m) Os colaboradores, em caso de danificarem material/equipamento da Instituição por falta de zelo (após correspondente averiguação), podem vir a ser responsabilizados pelas despesas inerentes ao dano causado.

#### **NORMA IV – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

- 1. São direitos da Instituição:
  - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
  - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo residente e/ou familiares no ato da admissão;

- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - e) Direito de suspender este serviço, sempre que os residentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. São deveres da Instituição:
- a) Respeito pela individualidade dos residentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
  - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
  - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
  - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
  - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos residentes;
  - g) Manter os processos dos residentes atualizados;
  - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

### **NORMA V – VOLUNTARIADO**

1. A Fundação Centro de Assistência Anita Pina Calado aceita a prestação de trabalho em regime de voluntariado, elaborando um contrato nestas situações.
2. No ato de admissão é obrigatória a apresentação de registo Criminal.

## NORMA VI – DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

1. São direitos dos voluntários:
  - a) A que os seus dados pessoais sejam tratados com sigilo e confidencialidade e obediência às regras de RGPD;
  - b) Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
  - c) Reunir periodicamente com o diretor técnico designado para o seu acompanhamento direto;
  - d) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
  - e) Dispor de um seguro de acidentes pessoais para voluntários;
  - f) Direito à refeição, de acordo com o período diário em que exerce as suas funções.
  
2. São deveres dos voluntários:
  - a) Não divulgar por qualquer forma, dados pessoais ou imagens de residentes, seus familiares e trabalhadores da instituição;
  - b) Desempenhar com responsabilidade as tarefas acordadas;
  - c) Cumprir os horários previamente definidos;
  - d) Ser responsável no cumprimento dos compromissos assumidos livremente como voluntário;
  - e) Respeitar os valores e as crenças das pessoas com as quais trabalha;
  - f) Trabalhar de forma integrada e coordenada com a instituição;
  - g) Manter em absoluto sigilo os assuntos confidenciais, sobretudo no que se refere às situações sociofamiliares e de saúde dos residentes;
  - h) Acolher de forma recetiva a coordenação e a supervisão de seu trabalho;
  - i) Agir assertivamente na relação com os residentes;
  - j) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e de bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
  - k) Colaborar com os profissionais da referida resposta social respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
  - l) Utilizar corretamente a identificação de voluntario no exercício da sua atividade;
  - m) Responder aos inquéritos de satisfação;
  - n) Marcar sempre a sua presença no respetivo registo.

## **NORMA VII – SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DO TRABALHO VOLUNTÁRIO**

1. O voluntário que pretende interromper ou cessar o trabalho voluntário deve informar a entidade promotora com a maior antecedência possível.
2. A instituição pode dispensar a colaboração do voluntário, a título definitivo ou temporário, sempre que a alteração dos objetivos ou das práticas institucionais o justifique ou sempre que se verifique incumprimento grave do contrato.

## **NORMA VIII – DIREITOS E DEVERES DOS ESTAGIÁRIOS**

1. São direitos dos estagiários:
  - a) Conhecer o Regulamento Interno, o plano individual do residente e a legislação de apoio à atividade desenvolvida da Resposta Social;
  - b) Ser integrado, respeitado e valorizado no trabalho que desenvolve com os residentes;
  - c) Ser ouvido e esclarecido sobre a sua participação nas atividades da Resposta Social em que se encontra envolvido;
  - d) Receber a informação e a supervisão prevista no projeto de estágio.
2. São deveres dos estagiários:
  - a) Conhecer e respeitar o Regulamento Interno, respeitando a privacidade de residentes e funcionários;
  - b) Respeitar as decisões da equipa, discutindo em local apropriado as questões que julgue pertinentes, procurando manter a melhor coerência possível nas suas atitudes;
  - c) Ser assíduo e pontual mantendo uma atitude responsável face ao mesmo;
  - d) Não sair da resposta social com residentes sem a respetiva autorização dada pela diretora técnica;
  - e) Agir assertivamente na relação com os residentes demonstrando capacidades de impor regras e ordem, mas também de compreensão consoante as situações e características de cada um;
  - f) Manter em absoluto sigilo os assuntos confidenciais, sobretudo no que se refere às situações sociofamiliares dos residentes;
  - g) Informar antecipadamente e por escrito caso pretenda faltar ou cessar as atividades do estágio.

## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA I – LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica pelos residentes ou pessoa significativa.
2. Existe ainda o livro de reclamações eletrónico que poderá ser utilizado em alternativa. (<https://www.pinacalado.pt>) no separador links.
3. A FCAAPC dispõe, também, de uma caixa de Sugestões e Elogios na secretaria, onde se podem deixar as sugestões ou elogios.
4. Anualmente, será distribuída à pessoa significativa ou residente um inquérito de Satisfação, cujos resultados serão, posteriormente, divulgados.
5. Para além destes meios, a Diretora Técnica reúne com os residentes e familiares sempre que necessário ou solicitado por eles.

#### **NORMA II – LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que subam no funcionamento desta resposta social.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Diretora Técnica por parte das ajudantes de ação direta e restante pessoal afeto ao ERPI.

#### **NORMA III – 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 efeito.
2. Para que possa proceder ao tratamento da imagem dos residentes, nomeadamente para efeitos de publicação de fotografias na imprensa escrita e/ou no site e Facebook da instituição, com vista a promover/divulgar as atividades desta, necessita que preste o



seu consentimento livre, específico, informado e explícito, cedendo a FCAAPC, a título gratuito, os direitos sobre a imagem tal como captada nessas fotografias.

3. A FCAAPC, procederá ao tratamento da imagem, se assim o permitir, apenas para as finalidades supra descritas, comprometendo-se a implementar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas à salvaguarda dos seus dados. Não obstante, após a publicação das fotografias, a FCAAPC perderá o controlo absoluto sobre as imagens publicadas, pelo que não poderá assumir a responsabilidade pelo mau uso das mesmas por terceiros.

#### **NORMA IV – ÓBITO, FUNERAL E ATOS FÚNEBRES**

1. O Estabelecimento deverá informar de imediato os familiares do óbito do residente, caso o óbito ocorra nas instalações do ERPI até às 00h00m. Caso ocorra após as 00h00m, os familiares serão informados a partir das 08h00 da manhã.
2. O representante do residente poderá solicitar ao estabelecimento que seja informado logo após o óbito.
3. Todas as providências relativas ao funeral serão da responsabilidade da família nomeadamente definir a agência funerária e encaminhar ao ERPI.
4. As despesas com o funeral de um residente são da responsabilidade da família do mesmo. No caso de residentes sem possibilidades económicas e sem que outrem tome tal compromisso junto da instituição, deve então esta suportar os encargos e receber qualquer benefício/subsídio da Segurança Social ou Centro Nacional de Pensões.
5. Se não tiver sido feita comunicação escrita com as últimas vontades que será anexa ao processo para se cumprirem (desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para a instituição), os funerais dos residentes realizam-se segundo a normas da instituição e dentro do estilo digno, sendo conduzidos para o cemitério de onde são naturais.
6. Até ao encerramento das contas, os representantes do residente deverão informar a FCAAPC das suas intenções relacionadas com os pertences;
7. Os bens e valores dos residentes que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou representantes legais, no prazo de um ano a contar da data do seu falecimento, reverterão a título de doação para a FCAAPC.

## **NORMA V – MANUAL DE PREVENÇÃO E AVALIAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS**

1. São expressamente proibidos qualquer espécie de maus-tratos (verbais ou físicos) por parte de residentes da instituição ou seus familiares a outros residentes, funcionários ou outros colaboradores da Instituição.
2. Caso tal se verifique o caso será objeto de análise pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) ou Direção, que poderá fazer cessar o contrato de prestação de serviço com os familiares, determinando a imediata exclusão do residente ou efetuando um pré-aviso de 8 a 15 dias conforme a gravidade da ocorrência.
3. O disposto no número anterior contempla ainda situações, em que o bom-nome da instituição, dos serviços que presta ou dos seus colaboradores seja posto em causa de forma pública, sem que se comprovem os fatos.
4. Todo e qualquer profissional ou residente que detete uma situação de negligência, abuso ou maus-tratos a outros residentes que ocorra dentro da instituição ou fora dela, deve de imediato avisar o(a) Diretor(a) Técnico(a) que efetua o registo, em modelo próprio que deverá ser assinado por todos os intervenientes, informando de seguida a Direção da Instituição.
5. O(a) Diretor(a) Técnico(a) em conjunto com a equipa técnica avalia a situação e procede segundo procedimento definido pela instituição.

## **NORMA VI – ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O desrespeito pelas normas deste regulamento poderá levar à suspensão do(a) residente.
2. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao residente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao residente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **NORMA VII – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

### **NORMA VIII – FORO COMPETENTE**

1. Tem competências para resolução de eventuais litígios judiciais o Tribunal da Comarca da Covilhã.
2. Em alternativa, pode optar-se pela resolução extrajudicial do litígio junto do Centro de Arbitragem de Consumo de Covilhã, Tribunal Arbitral, ao qual a FCAAPC está vinculada.

### **NORMA IX – APROVAÇÃO E REVISÃO**

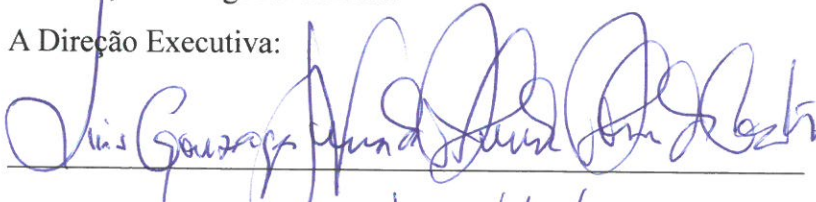


1. É da responsabilidade da direção executiva da FCAAPC proceder à aprovação e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do ERPI.

### **NORMA X – ENTRADA EM VIGOR**

1. O presente regulamento entra em vigor decorridos 30 dias da ata de aprovação da Direção Executiva, que será comunicada aos serviços do CDSSS Castelo Branco.
2. Revisto, atualizado e aprovado pela Direção Executiva em REUNIÃO D.E. FAPC 7/2025 de 28/08/2025.
3. Regulamento com efeito a partir de 28/09/2025.

Teixoso, 28 de Agosto de 2025

A Direção Executiva:

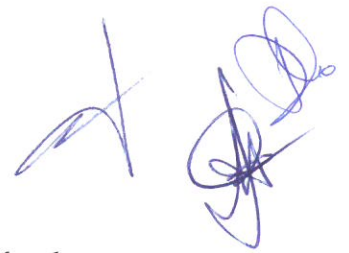
## ANEXOS

### ANEXO 1

#### LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A resposta social de Estrutura Residencial para pessoas Idosas, é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Portaria n.º 67/2012 de 21 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação das estruturas residenciais para pessoas idosas.
- b) Portaria n.º 349/2023 de 13 de novembro, procede à primeira alteração à portaria n.º 67/2012, de 21 de maio, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas.
- c) A portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho que altera a portaria n.º 196-A /2015 de 1 de julho, alterada a portaria número 296/2016 de 28 de novembro, que define os critérios, regras e formas em que assenta o atual modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS I. P. e as IPSS ou instituições legalmente equiparadas;
- d) Decreto lei 49/2018 de 14 de agosto, que cria o regime jurídico de o maior acompanhado, eliminando os Institutos de Interdição e Inabilitação, previsto no Código Civil, aprovado pelo Decreto-Lei 47/344 de 25 de novembro 1966;
- e) Decreto lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro que altera o Decreto-lei n.º 64/2007, de 14 de março, que define o regime de licenciamento e fiscalização dos estabelecimentos em que são prestados serviços de apoio às pessoas e às famílias, direcionados a crianças e jovens, pessoas idosas, pessoas com deficiência e pessoas vulneráveis;
- f) Decreto-Lei n.º 172 -A/2014 de 14 de novembro, que altera o Decreto — Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro — Aprova o Estatuto das IPSS e das fundações, Diário da República n.º 177/2015, Série I de 2015-09-10;
- g) Despacho Normativo n.º 75/92 de 20 de maio, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;



- h) Compromisso de cooperação para o setor Social e Solidário celebrado entre os Ministérios da Saúde, da Educação e Ciência e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social e a União das Misericórdias Portuguesas, a confederação Nacional das instituições de Solidariedade e a União das Mutualidades Portuguesas;
- i) Protocolo de Cooperação em vigor;
- j) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional da Cooperação - CNC;
- k) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS/ Regulamentações coletivas do setor CNIS e sindicatos.