



**REGULAMENTO INTERNO**  
**RESPOSTA SOCIAL ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS**  
**IDOSAS**

Aprovado pela Direção:

# Índice

1. Capítulo - Apresentação .....	4
1.1. Artigo 1º - Âmbito.....	4
1.2. Artigo 2º - Missão .....	4
1.3. Artigo 3º - Visão.....	5
1.4. Artigo 4º - Valores .....	5
1.5. Artigo 5º- Caracterização da Resposta Social .....	6
1.6. Artigo 6º- Destinatários .....	6
1.7. Artigo 7º - Objetivos .....	6
1.8. Artigo 8º - Princípios de Atuação.....	7
2. Capítulo - Admissão do Utente.....	8
2.1. Artigo 9º - Condições de Admissão .....	8
2.2. Artigo 10º - Processo de Admissão.....	9
2.3. Artigo 11º - Processo Individual .....	9
2.4. Artigo 12º - Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados .....	10
2.5. Artigo 13º - Acolhimento .....	11
2.6. Artigo 14º - Comunicações .....	11
3. Capítulo - Comparticipações.....	12
3.1. Artigo 15º - Comparticipação Financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	12
3.2. Artigo 16º - Comparticipação Financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação .....	13
3.3. Artigo 17º - Considerações Gerais Relativas à Comparticipação Financeira .....	13
4. Capítulo - Condições Gerais de Funcionamento .....	15
4.1. Artigo 18º - Serviços, atividades e cuidados.....	15
4.2. Artigo 19º - Bens Pessoais dos Utentes .....	16
4.3. Artigo 20º - Horário de Funcionamento .....	16
4.4. Artigo 21º - Proibição de outros alimentos .....	17
4.5. Artigo 22º - Saídas do utente .....	17
4.6. Artigo 23º - Condições de Alojamento .....	18
4.7. Artigo 24º - Direitos e Deveres dos Utentes.....	18

4.8.	Artigo 25º - Direitos e Deveres da Instituição .....	20
4.9.	Artigo 26º - Direitos e Deveres do 3º Outorgante/Familiares e Pessoa de Referência .....	20
5.	Capítulo - Disciplina e Sanções .....	22
5.1.	Artigo 27º - Sanções/Procedimentos .....	22
5.2.	Artigo 28º - Cessação da Prestação de Serviços .....	22
6.	Capítulo - Considerações Gerais .....	24
6.1.	Artigo 31º - Formação .....	24
6.2.	Artigo 32º - Qualidade .....	24
6.3.	Artigo 33º - Regulamento Geral da Proteção de Dados .....	24
6.4.	Artigo 34º - Regime de Maior Acompanhado .....	25
6.5.	Artigo 35º - Legislação em vigor .....	25
6.6.	Artigo 36º - Omissões .....	26

## **1. CAPÍTULO - APRESENTAÇÃO**

### **1.1. ARTIGO 1º - ÂMBITO**

1 – O presente Regulamento contém as condições de organização, funcionamento e instalação que orientam a frequência na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) na Liga dos Amigos da Aldeia de Santo António, com sede em Aldeia de Santo António, concelho de Sabugal, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoa Coletiva N° 505048078, com os Estatutos aprovados e registados na Direção Geral da Ação Social, sob o n° 23/2001 a folhas 134 verso e 135, do livro n° 8 das Associações de Solidariedade Social em 2 de março de 2001.

### **1.2. ARTIGO 2º - MISSÃO**

1-A Liga dos Amigos tem como principal missão:

- a) Promover a prestação de serviços de qualidade, assegurando de modo sustentado, a satisfação e expectativas dos utentes, contribuindo para uma melhoria contínua da sua qualidade de vida;
- b) Integrar a pessoa idosa que, por motivos vários, não pode permanecer no seu ambiente natural, através das respostas sociais de Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas;
- c) Apoiar a pessoa idosa e/ou socialmente excluída no seu domicílio (cuidados de saúde, higiene e alimentação) através do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Promover o bem-estar físico e emocional da pessoa idosa;
- e) Promover atividades lúdicas, com o intuito de motivar e de elevar a autoestima dos utentes;
- f) Promover a qualidade das instalações e dos restantes serviços prestados;
- g) Promover o respeito entre colaboradores, utentes e direção;
- h) Promover a interação afetiva e intergeracional, o bem-estar físico e emocional, bem como a segurança dos seus utentes.

### **1.3. ARTIGO 3º - VISÃO**

A Liga dos Amigos tem como visão tornar a instituição numa referência local e regional na capacidade de resposta à Terceira Idade, reconhecida pela qualidade dos serviços prestados e pela relação com os utentes, familiares e comunidade.

### **1.4. ARTIGO 4º - VALORES**

1 - Liga dos Amigos tem como valores fundamentais:

- a) Responsabilidade;
- b) Humanização;
- c) Solidariedade;
- d) Ética;
- e) Deontologia;
- f) Sigilo Profissional;
- g) Confiança;
- h) Inovação;
- i) Equidade;
- j) Respeito;
- k) Dedicação;
- l) Cooperação;
- m) Eficiência;
- n) Qualidade do Serviço;
- o) Trabalho em Equipa;

### **1.5. ARTIGO 5º- CARACTERIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL**

1 - A Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, da Liga dos Amigos da Freguesia de Aldeia de Santo António, alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.

### **1.6. ARTIGO 6º- 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 - A estrutura residencial pode, também, destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.

3 - A estrutura residencial destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

### **1.7. ARTIGO 7º - OBJETIVOS**

1 - A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, na sua atuação, tem como principais objetivos:

- a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- d) Potenciar a inclusão social;
- e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;

- f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
- h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreaajuda e o espírito de comunidade;
- i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

#### **1.8. ARTIGO 8º - PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO**

1- A estrutura residencial rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do utente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do utente;
- e) Participação e corresponsabilização do utente ou do representante legal e dos familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do utente, na elaboração do plano individual de cuidados;
- f) Promoção da qualidade de vida;
- g) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos utentes;
- h) Garantia do direito de autodeterminação dos utentes, salvaguardando o respeito da organização interna das ERPI e o direito de escolha dos restantes utentes;
- i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.

## 2. CAPÍTULO - ADMISSÃO DO UTENTE

### 2.1. ARTIGO 9º - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

**1** - A admissão no serviço depende obrigatoriamente da manifestação de vontade por parte do utente. Quando o pedido for efetuado por familiares, é necessário realizar entrevista ou visita domiciliária, para conversa com o próprio idoso.

**2** - Compete à Direção da Liga dos Amigos da Freguesia de Aldeia de Santo António, após parecer técnico, a admissão dos utentes de acordo com os seguintes critérios:

	Percentagem de Ponderação
É natural do concelho do Sabugal	5%
É doente crónico, ou tem grave carência social e familiar	10%
Está em situação de isolamento social	30%
Tem recursos económicos e/ou de condições habitacionais precárias	35%
Tem o cônjuge internado nesta instituição	10%
Utente SAD	10%
Total	100%

**3** - No ato de admissão:

- a. Devem ser indicadas eventuais prescrições médicas e medicamentosas, dietas alimentares e outros cuidados do foro de saúde;



- b. O utente deve fazer-se acompanhar da sua roupa pessoal devidamente identificada, com o número previamente atribuído;
- c. Será assinado o Contrato de Prestação de Serviços, onde se especificam os serviços a prestar.

## **2.2. ARTIGO 10º - PROCESSO DE ADMISSÃO**

**1** - O pedido de admissão deverá ser feito pelo interessado, ou por alguém que o represente, na Liga dos Amigos da Freguesia de Aldeia de Santo António.

**2** - Para realizar a inscrição são necessários os seguintes documentos, relativos ao idoso:

- a. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão;
- b. Cartão de Utente do Centro de Saúde;
- c. Cartão da Segurança Social;
- d. Cartão de Contribuinte;
- e. Relatório Médico relativo ao seu estado de saúde;
- f. Comprovativo de rendimentos (Exemplo: reforma, subsídios, IRS, rendas ou extrato bancário).

**3** - Da família são necessárias as moradas e os números de telefone.

**4** - A Direção da Liga dos Amigos da Freguesia de Aldeia de Santo António, reserva-se o direito de mandar comprovar a veracidade de todas as declarações prestadas, ou entregues, pelos idosos ou familiares, sempre que haja dúvidas sobre as matérias declaradas.

## **2.3. ARTIGO 11º - PROCESSO INDIVIDUAL**

**1** - É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:

- a) Identificação do utente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação do médico assistente;
- d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
- e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
- g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
- h) Plano individual de cuidados (PIC);
- i) Identificação e contacto do médico assistente;
- j) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma, com acesso restrito;
- k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- l) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo.

2 - O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

#### **2.4. ARTIGO 12<sup>a</sup> - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS**

1 - Devem ser celebrados por escrito contratos de prestação de serviços, atividades e cuidados com os utentes e ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, dos quais devem constar os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar aos utentes 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 utente e ou familiares 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 utente toma conhecimento do teor do contrato de prestação de serviços, do regulamento interno e do PIC, de uma forma que assegure a sua compreensão por parte do utente.

5- Sempre que o utente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou quem com poderes conferidos por procuração ou por processo de Maior Acompanhado. Será, quando não houver essa definição legal, será realizada sensibilidade e orientação para a concretização do processo do Maior Acompanhado.

## **2.5. ARTIGO 13º - ACOLHIMENTO**

1- A receção do Utente, é feita pelo Diretor Técnico ou seu representante, que na visita às instalações, indica-lhe o quarto, e o apresentará aos restantes utentes, e colaboradores que diretamente vão participar na sua intervenção.

2- É considerado período de adaptação um mês, salvo justificadas exceções, quer para uma perfeita ambientação, quer para observação e verificação ratificadora das condições deste regulamento.

## **2.6. ARTIGO 14º - 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 a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá proceder-se ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade dos Responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

### 3. CAPÍTULO - COMPARTICIPAÇÕES

#### 3.1. ARTIGO 15º - COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

1 – A mensalidade será estabelecida pela Direção de acordo com os serviços requisitados, a legislação em vigor:

**Cumprimento da Portaria n. 218-D/2019 de 15 de julho**

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{n}$$

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

Percentagem sobre o rendimento per capita:

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas: de 75% a 90%, de acordo como grau de dependência do utente, podendo entre as mesmas haver percentagens intercalares.

A comparticipação do utente, devida pela utilização de serviços ou equipamentos da ERPI, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento “*per capita*” de acordo com o seguinte quadro (o quadro infra é meramente exemplificativo, podendo a Direção optar por outra solução).

Grau de Dependência (Índice de Katz)	Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i>
Nível I	75%
Nível II	80%
Nível III	85%
Nível IV e V – Caso tenha sido requerido ou atribuído o Complemento por Dependência de 1º Grau	90%

2- À comparticipação familiar apurada pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, atendendo-se sempre à capacidade económica do agregado.

3- Quando se verifica a comparticipação dos descentes, será emitido segundo recibo em prol dos mesmos, quando comprovado que o pagamento é realizado por estes.

4- As despesas a ter em consideração para o efeito são: o valor de taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido; rendas ou prestações de casa própria ou permanente; despesas com transporte até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência; despesas de saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, fraldas desde que atestadas em relatório médico.

5- Para a ERPI o agregado familiar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

### **3.2. ARTIGO 16º - COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO**

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar.

### **3.3. ARTIGO 17º - CONSIDERAÇÕES GERAIS RELATIVAS À COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA**

**1** - A mensalidade será paga até ao dia oito do mês em curso.

**2** - As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar, não podendo o aumento ser superior a 5%.

**3** – Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

**4** - Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até regularização das mensalidades após ser realizada uma análise individual do caso.

**5**- Em caso de rescisão contratual até ao dia 15, inclusive, de cada mês, é feita a devolução de 50% da mensalidade, posteriormente a isso, não é efetuada qualquer devolução.

**6** - Também é da responsabilidade do utente e/ou familiares as despesas com ambulância, tempo de acompanhamento, deslocação em transporte da instituição, consultas médicas particulares, medicamentos, fraldas, vestuário e calçado, bem como as inerentes ao seu falecimento.

## **4. CAPÍTULO - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

### **4.1. ARTIGO 18º - SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS**

1 - A ERPI presta um conjunto de atividades e cuidados, designadamente:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
- c) Tratamento de roupa, muda de cama segundo a necessidade; A roupa pessoal será tratada com a periodicidade que satisfaça as necessidades do utente, o que obriga à marcação prévia de todas as peças que são trazidas para a Instituição, conforme protocolado;
- d) Higiene dos espaços;
- e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- f) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos.
- i) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos utentes;
- j) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos utentes;
- k) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.

2 - As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o utente e constam de um plano de atividades.

3 - A ERPI deve permitir e promover, através da sua atuação:

- a) A convivência social, através do relacionamento entre os utentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;

b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao utente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do utente;

c) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus utentes.

4 - A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de atividades e cuidados, visando a melhoria da qualidade de vida do utente, nomeadamente, psicologia, fisioterapia, hidroterapia, nutrição, transporte e outros, desde que adequados às necessidades e interesses dos utentes.

5 - A ERPI deve ainda permitir a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o utente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação pelo seu representante legal.

6- Apoio nas deslocações ao exterior, a consultas ou exames previamente agendados. O serviço de acompanhamento, prestado pela Instituição, tem um custo associado, determinado em função dos quilómetros percorridos e, também, um valor/hora relativo ao acompanhamento, cujos valores serão determinados e atualizados pela Direção desta Instituição (A instituição não acompanha os utentes em circunstância de INEM).

#### **4.2. ARTIGO 19º - BENS PESSOAIS DOS UTENTES**

1 - A Liga dos Amigos da Freguesia de Aldeia de Santo António não se responsabiliza pela perda ou dano de objetos pessoais tais como dinheiro, pulseiras, fios, telemóveis, relógios, etc.

#### **4.3. ARTIGO 20º - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

1 - Horário de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Liga dos Amigos da Freguesia de Aldeia de Santo António é de 24h por dia, todos os dias da semana.

2 - Horário de referência das visitas – com agendamento prévio com contacto para o número 271754295;

3 - Horário de referência para entrada de Utentes – 20h



#### 4 - Horário das Refeições:

- a. Pequeno-almoço – 8h00 as 09h30;
- b. Almoço – 11h30 as 13h00;
- c. Lanche – 15h30 às 16h30;
- d. Jantar – 18h30 às 19h30
- e. Ceia- 22h00

- 5- A alimentação é variada, equilibrada e ajustada ao seu estado de saúde, assim como, tentamos ir ao encontro de gostos e/ou preferências dos nossos utentes.
- 6- As refeições são servidas no refeitório da ERPI. Só em casos especiais e justificados poderão ser servidas nos quartos.

#### **4.4. ARTIGO 21º - PROIBIÇÃO DE OUTROS ALIMENTOS**

Para o regular o funcionamento da ERPI não é permitido aos utentes:

- a) Adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros utentes;
- b) Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório;
- c) Levar alimentos e doces para o quarto. Se for interesse dos familiares/visitas trazer e oferecer pede-se que seja entregue na instituição para que seja devidamente acondicionado, com a devida identificação do utente, para o melhor acondicionamento do mesmo e também para evitar intervenção médica perante descompensação de valores analíticos quando em circunstância de desconhecimento de alimentos/doces.

#### **4.5. ARTIGO 22º - SAÍDAS DO UTENTE**

1-As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um agendamento prévio com um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI, e devendo-se acatar o seguinte:

- a) Os utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou

amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI e do seu amparo físico e material;

- b) Os utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída de acordo com a equipa de saúde da instituição;
- c) No caso de o Utente que deseje sair de modo voluntário e definitivo da ERPI, terá de declarar por si ou representante pelo acolhimento do utente, e através de forma escrita;

2-Só em casos excepcionais, devidamente justificados, mediante autorização da equipa técnica, poderá o regresso à ERPI ir além da hora de silêncio.

#### **4.6. ARTIGO 23º - CONDIÇÕES DE ALOJAMENTO**

- 1. Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência.
- 2. Não é permitido o uso de telemóvel, nos quartos, depois das 20h por respeito de descanso.
- 3. Sempre que se considere necessário, os utentes poderão ser transferidos de quarto.
- 4. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos os utentes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.
- 5. Será obrigatório que todos os utentes tomem banho, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.

#### **4.7. ARTIGO 24º - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

**1** - Constituem direitos dos utentes do serviço de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Liga dos Amigos da Freguesia de Aldeia de Santo António:

- a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;

- c) Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
- i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.

## **2 - Constituem deveres do Utente:**

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros utentes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais utentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) Respeitar o bom-nome da Instituição;

h) Proceder ao pagamento da comparticipação mensal/mensalidade;

#### **4.8. ARTIGO 25º - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

##### **1 - Constituem direitos da Instituição:**

- a. Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
- b. Encaminhamento do utente para outra Resposta Social exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente.

##### **2 - Constituem deveres da Instituição:**

- a. Garantir a qualidade do serviço e o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- b. Proporcionar o acompanhamento adequado;
- c. Garantir que todos os utentes sejam tratados com respeito e dignidade;
- d. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do serviço.

#### **4.9. ARTIGO 26º - DIREITOS E DEVERES DO 3º OUTORGANTE/FAMILIARES E PESSOA DE REFERÊNCIA**

1-Constituem direitos do 3º Outorgante/Familiares e Pessoa de Referência da Liga dos Amigos:

- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;
- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;
- d) Visitar o utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal;
- e) Ter conhecimento da alteração do valor da comparticipação mensal e outros serviços sempre que essa se imponha;

f) Visitar o segundo outorgante fora dos horários estabelecido de visita, desde que comprovada a impossibilidade de cumprir o horário e mediante marcação antecipada desde que aceite por esta instituição (efetuada com a devida antecedência);

2- Constituem deveres do 3º Outorgante/Familiares e Pessoa de Referência:

- a) Cumprir o Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes;
- d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- f) Assegurar e garantir a comparticipação mensal contratualizada, de forma a que não seja colocada em causa a prestação de cuidados por parte do primeiro outorgante;
- g) Exercer um papel interventivo na criação de um ambiente salutar entre as partes, procurando sempre o esclarecimento de possíveis dúvidas, junto do primeiro outorgante;
- h) Respeitar o trabalho técnico e especializado, direcionado e diverso, consoante os casos e as necessidades físicas e psicológicas de cada utente.
- i) Respeitar o segundo outorgante, garantir a sua privacidade e vontade no quadro do direito à independência e autodeterminação, segundo as determinações médicas ou técnicas;
- j) Fazer-se representar quando chamado a isso, nas mais diversas ocasiões que visem o melhoramento da instituição e a melhoria dos serviços prestados pelo 1º outorgante;
- k) Não fazer uso externo de documentos ou informações sobre práticas, usos e costumes da instituição.

## **5. CAPÍTULO -DISCIPLINA E SANÇÕES**

### **5.1. ARTIGO 27º - SANÇÕES/PROCEDIMENTOS**

1-Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na instituição.

2-As sanções serão aplicadas pela Direção aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:

- a) Advertência;
- b) Exclusão da instituição.

3-Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na ERPI os utentes que perturbe o bom funcionamento que deve existir na ERPI, após período de adaptação e, inclusive, após tomada de diversas diligências para resolução da situação-problema (exemplos: agressividade do utente para com terceiros, utentes e funcionários/as; atentado ao pudor; assédio sexual e moral)

4-Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

### **5.2. ARTIGO 28º - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1-O Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados de poderá cessar por:

- a) Acordo das partes, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
- b) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
- c) Revogação por uma das partes;
  - d) Incumprimento;
  - e) Inadaptação do Utente.

2-Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à instituição com 60 dias de antecedência.

3-A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.

4-Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.

5-Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso.

6-Considera-se justa causa, nomeadamente:

- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
- b) Existam dívidas à instituição, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
- c) Desrespeito pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais funcionários;
- d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.

7-O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.

8-A rescisão do contrato por justa causa, implica a evacuação do utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a evacuação se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daquela todas as despesas efetuadas cessar em conjunto para o utente, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

## **6. CAPÍTULO - CONSIDERAÇÕES GERAIS**

### **6.1. ARTIGO 31º -FORMAÇÃO**

1 - Para o desenvolvimento dos serviços e cuidados, a ERPI deve proporcionar aos trabalhadores a frequência de formação inicial e contínua adequada à categoria profissional e respetiva função desempenhada ou a desempenhar, nomeadamente através do Centro de Competências de Envelhecimento Ativo e do CEIS - Centro para a Economia e Inovação Social, que asseguram formação a título gratuito.

2- A formação pode ser ministrada em contexto de trabalho.

### **6.2. ARTIGO 32º- QUALIDADE**

1 – A instituição tem um técnico que assegura as funções de gestão de qualidade, devidamente designado pela direção da instituição.

2 - O cargo de gestor de qualidade pode ser acumulável com outras funções.

3 - A instituição monitoriza indicadores de qualidade.

### **6.3. ARTIGO 33º-REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS**

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da instituição;

2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição ou for legalmente exigido, sendo fornecido a terceiros no estrito cumprimento das prescrições legais.

3. Os dados são tratados sob orientação do/a responsável e do/a encarregado/a da proteção de dados (DPO) e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.

4. O/a utente dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu



apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.

5. O/a utente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.

6. A política de Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta no gabinete do/a DPO e no site Institucional.

#### **6.4. ARTIGO 34º - REGIME DE MAIOR ACOMPANHADO**

1. Quando o Utente não seja capaz de exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de cumprir os seus deveres e com o superior interesse de salvaguardar o seu bem-estar, o Utente deve beneficiar de medidas de acompanhamento no âmbito do regime do maior acompanhado.

2. A solicitação, junto do Ministério Público, para análise da necessidade de medidas de acompanhamento, pode ser efetuada pelo Utente, e/ou representante legal ou pela instituição.

3. O Acompanhante (familiar ou não do Utente é a pessoa designada pelo Ministério Público, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo Utente ou por conta própria e que se relacionará com a instituição.

4. Para efeitos de relação contratual a Misericórdia relacionar-se-á apenas com o Acompanhante, a quem prestará em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos relativos ao Utente.

#### **6.5. ARTIGO 35º -LEGISLAÇÃO EM VIGOR**

1 – A ERPI é norteadada pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social, assim como, pelos documentos normativos e legislação aplicável.

2- Os princípios legislativos pelos quais se regem os serviços da ERPI, são:

- a. Portaria n. 218-D/2019 de 15 de julho – Critérios, regras e formas e, que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida com o ISS.
- b. Decreto-Lei n. 172-A/2014 de 14 de novembro na sua redação atual.
- c. Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro– Normas Reguladoras dos Lares.

#### **6.6. ARTIGO 36º - OMISSÕES**

Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços, serão resolvidas pela Instituição de acordo com a legislação aplicada às IPSS, com este Regulamento e com o parecer dos Técnicos e da Direção da Liga dos Amigos da Freguesia de Aldeia de Santo António.

O presente regulamento entrará em vigor 30 dias depois do seu envio para a Instituto da Segurança Social, I.P. local.