ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

REGULAMENTO INTERNO

EDIÇÃO:1 /REVISÃO:08
APROVADO: 07/01/2025
CODIGO: RIERPI-Regulamento Interno Estrutura Residencial para pessoas Idosas
Nº DE PÁGINAS DO REGULAMENTO: 24

Capítulo I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I
Âmbito de aplicação

O Centro Social do Carriço, sito em Rua do Centro Social n.º 46, 3105-057 – Carriço é uma IPSS, registada com o **n.º 4 / 2000, folha 9 verso no livro 8 das Associações de Solidariedade Social,** com os Estatutos alterados pelo averbamento nº2, à inscrição nº4/00, a fls.19 e 19 verso do livro n.º 8 das Associações de Solidariedade Social efetuado em 01/02/2016, nos termos do n.º 4 do art. 9º do regulamento do registo aprovado pela Portaria n.º 139/2007, de 29 de Janeiro.

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

Norma II
Legislação aplicável

A 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 pessoais, e que se rege pelo estipulado no:

a) Decreto-Lei 120/2015, de 30 de Junho, alterado pelo Decreto-lei nº 68/2016, de 3 Novembro – Princípios orientadores e enquadramento a que devem obedecer a cooperação entre Estado e as Entidades do Sector Social e Solidário;
b) Circular n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014 - Regulamenta as comparticipações familiares
c) Circular n.º 5, 23 de Dezembro de 2014 – Acordos cooperação com IPSS e equiparadas;
d) Portaria 196-A/2015, 1 de Julho alterada pela portaria nº 296/2016, de 28 de Novembro – Critérios, regras e formas de cooperação
e) Portaria Nº 218-D/2019 de 15 de julho que procede à 2ª alteração à portaria nº 196-A/2015de 01/07.
f) Portaria nº 67/2012, de 21 Março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas, alterada pela Portaria 349/2023 de 13 de Novembro
g) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, 14 de Novembro, alterado pela lei 76/2015 de 28 de Julho - Estatutos de IPSS;
h) Decreto-lei n.º 33/2014 de 4 de Março, que procede à segunda alteração do Decreto-lei n.º 64/2007de 14 Março – Licenciamento e obrigações;
i) Protocolo e acordos de cooperação celebrado entre o Ministério da Solidariedade e da Segurança Social e a confederação Nacional das Instituições de Solidariedade Social;
j) Portaria nº 100/2017 de 07 Março – regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
k) Lei nº 30/2013 de 8 maio – Lei de bases da economia social;
l) Decreto - Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo decreto – lei nº 242/2012, de 07 de Novembro e pelo Decreto-Lei nº 74/2017 de 21 de Junho – Livro de reclamações;
m) Lei nº 144/2015, de 8 de Setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
n) Lei nº 67/1998 de 26 de outubro, alterada pela lei nº 103/2015 de 24 de agosto – Lei de proteção de dados pessoais

Norma III
Objetivos do Regulamento

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

a) Promover o respeito pelos direitos dos residentes e demais interessados;
b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
c) Promover a participação ativa dos residentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Norma IV
Objetivos da ERPI

Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
d) Potenciar a inclusão social;
e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade;

Norma V
Serviços, atividades e cuidados

1 — A ERPI presta um conjunto de atividades e cuidados, designadamente:
a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição, caso exista;
b) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
c) Tratamento de roupa;
d) Higiene dos espaços;
e) Atividades de animação sociocultural, lúdico -recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
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 expetativas dos residentes;

j) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
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 residente e constam de um plano de atividades.
3 — A ERPI deve permitir e promover, através da sua atuação:
a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;
b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do residente;
c) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus residentes.
4 — A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de atividades e cuidados, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente fisioterapia, nutrição, transporte e outros, desde que adequados às necessidades e interesses dos residentes.
5 — A ERPI deve ainda permitir a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação pelo seu representante legal.

Capítulo II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS RESIDENTES

Norma VI
Condições de Admissão

São condições de admissão nesta estrutura:

a) Manifestar vontade de ser admitido;
b) Ser, preferencialmente, residente da freguesia do Carriço;
c) Possuir idade igual ou superior 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
d) Poderão ser admitidas pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas
e) Não sofrer de doença impeditiva que prejudique o regular funcionamento do serviço ou as condições de trabalho dos trabalhadores da Instituição.

Norma VII
Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o residente ou pessoa responsável deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constituirá parte integrante do processo do residente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos:

a) Bilhete de identidade/cartão de cidadão;
b) Cartão de contribuinte;
c) Cartão de beneficiário da segurança social;
d) Cartão utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que pertença;
e) Boletim vacinas atualizado;

f) Relatório médico, comprovativo da situação clínica, com respetiva medicação e posologia;
g) Comprovativo dos rendimentos do residente e agregado familiar, quando necessário: (declaração anual pensões, declaração IRS, nota de liquidação)
h) Comprovativo das despesas: doença crónica, habitação, transporte e com familiares alojados em ERPI's;
i) Declaração assinada pelo residente ou seu representante em como dá consentimento e autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de residente;

2. A Inscrição é feita através da Plataforma UNICARE, pelo técnico da resposta social.

3. Os documentos probatórios referidos nos números anteriores, deverão ser entregues ao técnico responsável pela resposta social ou enviado por email.

4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a representação do residente.

5. No momento da inscrição é facultado ao candidato ou aos familiares uma cópia do presente regulamento e comprovativo de inscrição.

6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma VIII
Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos residentes:

a) Pessoa económica e socialmente desfavorecida, com um grau elevado de degradação das condições habitacionais e de isolamento;
b) Ser cliente do Centro Social do Carriço nas respostas sociais SAD, CDI, com situação de dependência que não possa ser gerida nas respostas sociais referidas;
c) Ter um familiar directo (ex. cônjuge) a beneficiar da ERPI;
d) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
e) Isolamento, ausência do apoio familiar e/ou risco social;
f) A naturalidade ou residência na freguesia do Carriço ou lugares limítrofes;
g) Ordem de inscrição na instituição;
h) Ser sócio na instituição e ter a quotização regularizada.

Norma IX
Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor técnico da resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório que terá em consideração as condições e os critérios para a admissão, constantes neste regulamento;
2. São competentes para decidir o processo de admissão, a Direcção e o Director Técnico;
3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou seu representante legal no prazo de 1 semana;

4. Após da decisão da admissão do candidato proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por 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 do Diretor técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na lista de espera.

Norma X
Acolhimento

1. O programa de acolhimento inicial diz respeito ao período de adaptação acordado com o residente e/ou pessoa responsável, não deve ser superior a 30 dias.

2. O processo de integração do residente é preponderante para o êxito da prestação do serviço. Neste período, deve dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.

3. Durante este período é implementado um programa de acolhimento, previamente definido e que passa por:

a) Apresentar a equipa responsável pela ERPI, nomeadamente as ajudantes de ação direta e trabalhadoras auxiliares que articularão com o residente.
b) Apresentar o espaço que o residente habitará e facilitar a instalação por parte deste. Se o residente se fizer acompanhar por um familiar ou representante legal, deverá ser-lhe facultada a possibilidade de apoiar o residente na referida instalação.
c) Apresentar o residente aos restantes residentes que integram a ERPI.
d) Apresentar, caso aplicável, as restantes áreas organizacionais existentes.
e) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados.
f) Avaliar as reações do residente.
g) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade.
h) Elaborar a lista de pertences do residente.
i) Evidenciar a importância da participação da pessoa próxima do residente nas atividades desenvolvidas.
j) Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento da ERPI, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço.
k) Divulgar os mecanismos de participação na organização, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações.

4. Ainda durante este período, os técnicos responsáveis pelo acolhimento do residente, podem desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos de avaliação diagnóstica, completando ou alterando sempre que necessário o conteúdo da ficha de avaliação diagnóstica.

5. Se durante o período de acolhimento o residente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificado os indicadores que se encontram a influenciar a sua não adaptação/ integração e procurar superá-los, estabelecendo as necessárias alterações. Seja por inadaptação, seja porque se alteraram as condições iniciais, o residente poderá proceder à rescisão do contrato a qualquer momento.

6. Após o período de acolhimento é efetuado uma avaliação por parte da equipa técnica com o residente e/ou familiar ou representante legal, sobre o processo de integração e adaptação, utilizando para o efeito o Relatório do Programa de Acolhimento do residente. Podem ser prestadas informações adicionais, ao residente e/ou familiares ou representante legal, sobre a integração, e outras questões que sejam relevantes.

Norma XI
Processo Individual

1. O processo individual do residente é constituído por um conjunto de documentos, que se inicia com a aceitação da ficha de inscrição e todos os documentos respeitantes ao residente, designadamente os seguintes:

a) Ficha de inscrição do candidato;
b) Ficha de admissão;
c) Consentimento Tratamento de Dados Pessoais;
d) Comparticipação Familiar;
e) Contrato prestação de serviços, atividades e cuidados;
f) Avaliação Diagnóstica;
g) Programa de Acolhimento;
h) Relatório de Acolhimento;
i) Fichas de avaliação multidimensional;
j) Planos individuais de cuidados e intervenção
k) Cópia da sentença que determine o acompanhe, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável
l) Informação médica, identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias, doenças, etc.);
m) Registo de seguimentos (informatizado – se houver necessidade será impresso)
n) Registo períodos de ausência (informatizado – se houver necessidade será impresso);
o) Registos diários (informatizado – se houver necessidade será impresso);
p) Registo de cessação de contrato, com indicação da data e motivo de cessação, e sempre que possível, anexados comprovativos;
q) O processo Individual do residente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção técnica, em condições que garantam a confidencialidade da informação nele contido. Cada processo é atualizado sempre que haja alterações;
r) O residente e/ ou familiares ou representante legal poderá ter conhecimento da informação constante no processo individual, sempre que necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações.

Norma XII
Lista de Espera

1. Os candidatos a residentes que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não exista vaga, são inscritos na lista de espera.

2. Esta lista de espera será gerida tendo em conta os critérios de prioridade – ver quadro anexo I – através da plataforma UNICARE.

Capítulo III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XIII
Instalações

1. O Centro Social do Carriço está sediado na rua do centro social nº 46 em Carriço, concelho de Pombal, e as suas instalações são compostas por dois pisos:

a) Piso 0: hall, gabinete e sala de reuniões, Wc's visitas, refeitório, sala de convívio/actividades, wc's adaptados a pessoas com mobilidade reduzida, quartos com wc's privativos, banho assistido, sala de levante, gabinete médico e enfermagem, sala vigilantes, arrumos, cozinha.

b) Piso -1: Estacionamento; 3 salas (arrumos); lavandaria e rouparia, arquivo, armazéns (tubérculos, frutas e legumes, mercearia, frios e produtos químicos), instalações sanitárias e sala de fisioterapia.

Norma XIV
Horário de Funcionamento

1. A resposta social ERPI funciona 24 horas por dia, todos os dias do ano;

2. O Horário de funcionamento do serviço administrativo é de segunda a sexta – feira, das 9h00 ás 13h00 e das 14h30 18h30.

Norma XV
Entrada e saída de Residentes e das Visitas

1. A Instituição não tem horário de entrada e saída de residentes definido, sendo o mesmo gerido de acordo com os interesses e disponibilidade dos mesmos, familiares e/ou representantes, e da instituição.

2. A instituição tem horário de visitas:
- Solicita-se, que o façam no período das 14h30 às 18h00, respeitando o horário do lanche.
-No período da manhã, só em casos devidamente justificados será permitido a visita.
- A Instituição só permitirá que o residente tenha em simultâneo 2 visitas. Assim permitirá um melhor bem estar a todos os residentes.

3. A saída dos residentes da Instituição são sempre da responsabilidade do próprio ou do responsável e devem organizar-se da seguinte forma:

a) As saídas dos residentes durante o dia têm de ser comunicadas, à técnica responsável ou à administrativa, informando da hora provável de regresso e se tomam ou não alguma refeição;
b) As ausências dos residentes por um ou mais dias, devem ser previamente comunicados à diretora técnica.

Norma XVI
Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades e/ou comparticipações é efetuado entre os dias 1 e 10 do mês a que diz respeito, nos serviços administrativos da instituição;

2. As despesas não contempladas na mensalidade são as seguintes: medicamentos, material para tratamento de feridas, consultas de especialidade, exames complementares de diagnóstico, taxas moderadoras, descartáveis, ajudas técnicas, ambulâncias e transporte a consultas médicas, cabeleireiro, pédicure/manicure, produtos de beleza específicos, passeios, entre outros.

Norma XVII
Tabela de comparticipações/Preçário de mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com o disposto na portaria 196-A/2015, 1 de julho e circular n.º 4, de 16-12-2014 da Direcção Geral da Segurança Social (DGSS) e encontra-se afixada (o) em local visível.

2. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviço e equipamento social, determinado em função da percentagem definida para a resposta social ERPI, aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

3. O agregado familiar na resposta social ERPI a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

4. Rendimentos do agregado familiar: para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram -se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;
b) Do trabalho independente — rendimentos empresariais e profissionais;
c) De pensões;
d) De prestações sociais (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).

Nota: Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

5. Despesas fixas:

5.1- Para efeitos de determinação do montante do rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquida
b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente
c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa da zona de residência
d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos do uso continuado em caso de doença crónica

5.2- Para além das despesas referidas em 4.1 a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

5.3- Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 4 a Instituição pode estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior ao RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

6 - O Cálculo do rendimento "per capita" do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

RC = Rendimento "per capita" mensal
RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D= Despesas mensais fixas
N= Número de elementos do agregado familiar

7. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

7.1- Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

7.2 - A falta de entrega dos documentos a referidos no ponto 7 no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

8. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.

9. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

10. As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano civil. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, as instituições podem proceder à revisão da respetiva comparticipação.

11. A comparticipação financeira é dividida em:

11.1 **Residentes abrangidos pelo acordo cooperação**

A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do residente, variável entre 75% a 90% de acordo como grau de dependência do residente:

a) 75% residentes independentes
b) 85% residentes semi-dependentes
c) 90% residentes dependentes

11.1.1 – Para a determinação das percentagens aplicar sobre o rendimento per capita e na ausência de relatório que ateste a situação de dependência são aplicadas as seguintes escalas de avaliação: escala de Barthel e Mini Mental State Examination.

11.1.2- Quando, no momento da admissão, o residente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior.

11.1.3- Na situação prevista no ponto anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.

11.1.4- À comparticipação familiar apurada nos termos do ponto 11.1 pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.

11.1.5- Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.

11.1.6- Os critérios para apuramento da capacidade económica do agregado familiar, para efeitos da comparticipação referida no número anterior, constam do regulamento interno.

11.2 **Residentes não abrangidos pelo acordo cooperação**

11.2.1- Relativamente aos residentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do residente.

11.2.2- O preçário de mensalidades em vigor encontra-se afixado em local bem visível, e integra o presente regulamento, como anexo (com indicação detalhada do custo de serviços adicionais, assim como as mensalidades praticadas, de acordo com a dependência de cada residente).

11.2.3- Qualquer alteração ao preçário em vigor será comunicado por escrito, enviado ao responsável/gestor do residente com um aviso prévio de 30 dias.

11.2.4- Em caso de entrada de casais em situação de dependência diferentes, aplica-se a mesma Mensalidade (a mais baixa) de acordo com a mesma.

Norma XVIII
Refeições

1. A ERPI providenciará alimentação adequada e saudável aos seus residentes.

2. As refeições são servidas no refeitório, de acordo com o horário abaixo indicado:

   a) Pequeno-almoço: 8h00 às 9h30

   b) Almoço: 12h00 às 13h00

   c) Lanche: 15h30 às 16h15

   d) Jantar: 19h00 às 20h00

   e) No caso de haver necessidade poderá ser servido um suplemento entre as 21h30 e 22h00

   Nota: considera-se que os residentes acamados serão servidos em primeiro lugar

3. A ementa é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos gostos e dietas dos residentes.

4. As dietas dos residentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

5. Por razões de segurança e/ou de foro médico, quer os residentes, quer as suas visitas, devem abster-se de trazer alimentos do exterior, sem conhecimento e consentimento da direcção técnica da ERPI.

6. É interdita aos residentes ou às suas visitas a introdução na ERPI de quaisquer bebidas alcoólicas. E usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.

Norma XIX
Atividades/ Serviços Prestados

1. A Instituição, mediante a orientação de pessoal técnico qualificado, providenciará para que os residentes possam beneficiar de atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal, cultural e social, lúdico- recreativas, desportivas, espirituais e religiosas, quotidianas e de intercambio com as outras respostas sociais e/ ou comunidade.

2. O plano de atividades é elaborado anualmente através do levantamento de interesses dos residentes, de acordo com os recursos da instituição e das propostas da comunidade. Mensalmente é elaborado o programa de atividades que especifica as ações a desenvolver no respetivo mês.

3. Na admissão, os residentes devem entregar os medicamentos e respetiva posologia ao cuidado do enfermeiro, seguindo as orientações do médico da resposta social.

4. A roupa pessoal é marcada com um número atribuído no ato de admissão. A marcação é feita pelo residente e/ ou familiares. A limpeza e tratamento da roupa, além do habitual, poderão ser executados nas lavandarias da especialidade, por conta do residente. A costura da roupa realizada pela instituição, limita-se a pequenos arranjos de manutenção.

5. Os residentes não podem utilizar aparelhos de rádio, televisão, ou quaisquer outros, de forma a incomodar terceiros, muito especialmente durante o período de descanso noturno (a partir das 22h00). Nos espaços comuns, o uso destes equipamentos deve ser gerido de forma equitativa e equilibrada.

6. Não é permitido animais domésticos na instituição.

7. Será obrigatório que todos os residentes tomem banho, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.

8. A Instituição procurará, dentro da disponibilidade, satisfazer as necessidades dos residentes a nível religioso, respeitando sempre as convicções religiosas de cada um.

9. Não é permitido o uso de qualquer arma ou objeto que possa pôr em perigo a segurança e bem-estar dos indivíduos.

10. Os residentes, desde que previamente autorizados, poderão ter junto de si objetos ou bens pessoais, mas que serão registados em documento próprio, podendo, caso seja necessário, ser guardados e zelada a sua conservação, em local próprio e adequado na Instituição.

Norma XX
Passeios ou deslocações

1. A organização de passeios e/ou deslocações, são da responsabilidade da equipa técnica organizadora;

2. Os passeios e/ou deslocações ao exterior, dependendo do custo, poderão ter uma comparticipação por parte dos residentes;

3. Durante as atividades de animação desenvolvidas, os residentes são sempre acompanhados pelas funcionárias da instituição.

Norma XXI
Quadro Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, categorias profissionais e horário de trabalho, definido de acordo com a legislação/ normativos em vigor.

Os recursos humanos afetos à resposta social, estrutura residencial para idosos, são compostos por Diretora Técnica/Assistente Social, enfermeiro, animador sociocultural, administrativo, ajudantes de ação direta, auxiliares de serviços gerais, cozinheiro, ajudante de cozinheiro, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta.

De acordo com as respetivas categorias são atribuídas funções, as quais estão descritas no Manual da Organização.

Norma XXII
Diretor Técnico

A Direção Técnica da Estrutura Residencial para Idosos do Centro Social do Carriço é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, conforme descrito no disposto no art.11º da Portaria nº349/2023 de 13 de novembro estando o nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local visível.

Capítulo IV

DIREITOS E DEVERES

Norma XXIII
Direitos e deveres dos residentes

1 — A pessoa que reside em ERPI tem direito, nomeadamente, a:

a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;

b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;

c) Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;

d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expetativas e preferências;

e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expetativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;

f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;

g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;

h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;

i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;

j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.

2 — Constituem deveres das pessoas residentes, nomeadamente, os seguintes:

a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;

b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;

c) Cumprir o Regulamento Interno;

d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;

e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;

f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

Norma XXIV
Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência

1 — Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:

a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;

b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;

c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;

d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

2 — Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

a) Cumprir o Regulamento Interno;

b) Colaborar com a equipa;

c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;

d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;

e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

Norma XXV
Direitos da Instituição

São direitos da instituição:

1. Ser tratada com respeito;

2. Ver cumprido o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;

3.1 – Não haverá direito à reposição de qualquer valor pago, nomeadamente mensalidade.

4. Ver respeitado o património da instituição;

5. Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo residente, familiar e /ou representante legal no ato de admissão;

6. Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão desta resposta social o residente que, de forma grave ou reiterada, viole as regras constantes do presente regulamento interno e, nomeadamente, pratique agressão física ou verbal, fuga, furto, ou que, de forma grave, se alcoolize;

Norma XXVI
Deveres da Instituição

São deveres da instituição:

1. Garantir que a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do residente;

2. Proporcionar acompanhamento adequado a cada residente;

3. Assegurar a existência de recursos humanos, materiais e financeiros necessários para este serviço;

4. Proceder à admissão dos residentes, de acordo com os critérios definidos neste regulamento;

5. Assegurar o normal funcionamento da Estrutura Residencial para Idosos;

6. Avaliar o desempenho dos trabalhadores;

7. Manter os ficheiros de pessoal atualizados;

8. Manter atualizados os processos individuais dos residentes;

9. Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos individuais dos residentes;

10. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;

11. Organizar com os residentes atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que contribuam para um clima de relacionamento saudável e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;

12. Incentivar a participação dos familiares ou pessoa responsável, sempre que possível, no apoio ao residente, desde que contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo;

13. Criar um ambiente confortável e humanizado, respeitando, os usos e costumes do residente;

Norma XXVII
Direitos dos trabalhadores

1. Os trabalhadores têm o direito de ser respeitados pelos residentes, suas famílias e/ou representantes e, assim como pela direção, usufruindo dos direitos consignados na lei;

2. Todos os direitos dos trabalhadores, designadamente vencimento, férias, faltas e licenças, estão asseguradas pela instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.

Norma XXVIII
Deveres dos trabalhadores

1. Todos os trabalhadores do Centro Social do Carriço, pelo seu vínculo à Instituição, estão sujeitos ao cumprimento absoluto dos seguintes deveres:

a) O dever de isenção -consiste em não retirar vantagens diretas ou indiretas, pecuniárias ou outras, das funções que exerce, atuando com independência em relação aos interesses e pressões particulares de qualquer índole, na perspetiva do respeito pela igualdade dos cidadãos, residentes de qualquer uma das valências, e/ou seus familiares**;**
b) O dever de zelo- consiste em conhecer as normas legais regulamentares e as instruções dos seus superiores hierárquicos, bem como possuir e aperfeiçoar os seus conhecimentos técnicos e métodos de trabalho de modo a exercer as suas funções com eficiência e correção**;**
c) O dever de obediência - consiste em acatar e cumprir as ordens dos seus legítimos superiores hierárquicos, dadas em objeto de serviço e com a forma legal**;**
d) O dever de lealdade - consiste em desempenhar as suas funções em subordinação aos objetivos do serviço e na perspetiva da prossecução do interesse da Instituição**;**
e) O dever de sigilo - consiste em guardar segredo profissional relativamente aos factos de que tenha conhecimento em virtude do exercício das suas funções e que não se destinem a ser do domínio público**;**
f) O dever de correção- consiste em tratar com respeito quer os residentes dos serviços, quer os próprios colegas quer ainda os superiores hierárquicos**;**
g) O dever de assiduidade - consiste em comparecer regular e continuamente ao serviço**;**

h) O dever de pontualidade - consiste em comparecer ao serviço dentro das horas que lhes forem designadas**.**

2. **Deveres Especiais dos trabalhadores:**

Para além dos deveres gerais dos trabalhadores enumerados no artigo anterior e entendidos como obrigatórios, todos os trabalhadores da Instituição, deverão a título de voluntariado acharem-se disponíveis para colaborarem com a Instituição, quando necessário, na participação ou realização de eventos, ou feitos desta natureza, ainda que os mesmos se realizem fora do horário normal da Instituição, incluindo Sábados ou Domingos.

Norma XXIX
Direitos dos Voluntários

1. Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
2. Ter acesso a programas de formação inicial continua;

3. Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
4. Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
5. Participação nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
6. Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar;

Norma XXX
Deveres dos Voluntários

1. Respeitar a vida privada e dignidade da pessoa a quem presta o serviço;
2. Guardar sigilo em assuntos confidenciais;
3. Actuar de forma gratuita sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
4. Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral dos residentes;
5. Conhecer e respeitar os estatutos e funcionamento da organização;
6. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da actividade;
7. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

Norma XXXI
Direitos dos Estagiários

1. Ser acompanhado por um supervisor designado pela instituição e por um professor orientador, no caso de estágio curricular obrigatório
2. Obedecer às normas estabelecidas no Termo de Compromisso de Estágio
3. Ter seu termo de compromisso de Estagiário assinado por todas as partes envolvidas
4. Ser assegurado contra acidentes pessoais
5. Rescindir o contrato de estágio, sem necessidade de aviso prévio
6. Desenvolver atividades que se desenvolvem o seu conhecimento teórico

Norma XXXII
Deveres dos Estagiários

1. Ser disciplinado
2. Cumprir o horário estabelecido
3. Manter organizado o seu trabalho
4. Respeitar as normas da instituição onde é realizado
5. Apresentar relatório das atividades realizadas

Norma XXXIII
Depósito e Guarda dos Bens dos Residentes

1. O Centro Social do Carriço só se responsabiliza pelos objetos e valores que os residentes entreguem à sua guarda;

2. A Direção não se responsabiliza por dinheiro, valores e outros objetos que os residentes tenham em seu poder;

3. Dos bens entregues é feita uma lista que será assinada pelo residente familiar e/ou representante e pelo trabalhador que recebe, a qual será inserida no processo individual do residente; e entregue uma cópia ao residente/familiar.

4. Na saída definitiva, ou após falecimento do residente, os seus haveres, dinheiro e valores existentes na instituição serão devolvidos ao responsável ou a quem de direito pertençam, mas só depois de completamente satisfeitos os encargos e despesas.

Norma XXXIV
Ausências / Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Residente

1. O residente pode, a todo o tempo, desistir da prestação de cuidados por parte da instituição, informando-a com 30 dias de antecedência;

2. A interrupção da prestação de cuidados é admitida e justificada nas ausências do residente, resultantes de internamento hospitalar ou outros motivos relevantes dos quais tenha sido dado conhecimento à Direcção do Centro Social do Carriço e confere direito a redução na mensalidade em 10 % por período superior a 15 dias;

3. Consideram-se injustificadas todas as outras ausências;

4. As ausências injustificadas não conferem direito a qualquer redução da mensalidade.

Norma XXXV
Contrato

Nos termos da legislação em vigor, após a admissão na resposta social, será celebrado, por escrito, entre o residente, família e/ou o seu representante legal e o Centro Social do Carriço, um contrato de prestação de serviços.

Norma XXXVI
Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

A cessação da prestação dos serviços pode ocorrer por:
- Falecimento do residente;
- Resolução por iniciativa de qualquer uma das partes;
- Não cumprimento dos deveres constantes na norma XXIV do presente regulamento, por parte do residente;
- Término do prazo estabelecido, no caso de acolhimento temporário.

Norma XXXVII
Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social do Carriço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado, junto da Secretaria sempre que desejado.

As reclamações que não sejam registadas no livro e que chegam de forma escrita ou verbal, serão transmitidas á Direção, por quem as receciona. Esta analisa e comunica por escrito a decisão.

Norma XXXVIII
Sugestões/Opiniões

1. Existe na instituição uma caixa de recolha de sugestões / Opiniões, na entrada principal do edifício, acompanhada de impressos próprios;

2. Todas as sugestões/opiniões são comunicadas à Direção da instituição, pela diretora técnica, que, posteriormente, averiguará cada situação e lhes dará o encaminhamento devido.

CAPITULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXIX
Gestão de Comportamentos e Prevenção de Casos de Negligência, Abusos e Maus Tratos

Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus-tratos de trabalhadores para com os residentes e vice-versa, serão analisados pela diretora técnica e geridos de acordo com as orientações do Manual de Boas Práticas em vigor, e do Manual de Negligência, Abusos e Maus Tratos à pessoa adulta existente na instituição.

Norma XL
Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do estabelecimento informarão e contratualizarão com os residentes sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada e vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

2. Estas alterações serão comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P. Centro Distrital de Leiria, que é a entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social Estrutura Residencial para Idosos.

Norma XLI
Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade gestora da Estrutura Residencial para Idosos, tendo em conta a legislação/ normativos em vigor sobre a matéria.

Norma XLII
Disposições complementares

1. A Estrutura Residencial para Idosos não tem períodos de encerramento para férias;

2. O foro da comarca de Pombal salvo exceções, é o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento interno, entre a instituição, seus residentes e seus familiares.

3. Em caso de conflito também poderá ser solicitado ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo – Rua D. Afonso Henriques, nº 1 – 4700-030 Braga, a intermediação do conflito.

4. A recolha e o tratamento de dados pessoais é feita conforme o descrito na politica de privacidade e proteção de dados em vigor no Centro Social do Carriço.

5. No caso de se identificar situações de contágio por COVID 19 as medidas de isolamento impostas aos residentes são as descritas no Plano de Contingência da Instituição.

Norma XLIII
Funeral e Respetivos Encargos

O Funeral do residente respetivos encargos são da responsabilidade dos familiares ou herdeiros e, na sua falta, será realizado pelo CSC para o cemitério local, revertendo os eventuais subsídios para a Instituição.

Norma XLIV
Entrada em vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção a 07 de Janeiro de 2026 e entra em vigor a 12 de Janeiro de 2026.

A Direção

_____

_____

_____

_____

_____

Anexo I

Quadro de critérios de selecção e priorização - pontuação

Critérios	%
a) Pessoa económica e socialmente desfavorecida, com um grau elevado de degradação das condições habitacionais e de isolamento;	**23**
b) Ser cliente do Centro Social do Carriço nas respostas sociais SAD, CDI, com situação de dependência que não possa ser gerida nas respostas sociais referidas.	**19**
c) Ter um familiar directo (ex. cônjuge) a beneficiar da ERPI	**17**
d) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;	**16**
e) Isolamento, ausência do apoio familiar e/ou risco social;	**15**
f) A naturalidade ou residência na freguesia do Carriço ou lugares limítrofes;	**5**
g) Ordem de inscrição na instituição	**5**
h) Ser sócio na instituição e ter a quotização regularizada.	**Critério desempate**
Total	**100**

- A pontuação é em função do grau de importância dos critérios: 0 (pouco importante) 1 (importante)
- O valor final resulta da soma de todos os resultados de Ponderação X Pontuação

Anexo II

Preçário – Residentes não abrangidos pelo acordo cooperação

QUARTOS	VALOR
DUPLO	1450,00€
INDIVIDUAL	1680,00€

ANEXO III

DECLARAÇÃO

Declaro que recebi um exemplar do Regulamento Interno da Resposta Social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e foi explicado o seu conteúdo.

Nome Candidato/Cliente: _____

Assinatura do Responsável: _____

Data: ____/____/_____

Nota: Arquivar no processo do candidato/residente

QUADRO REVISÕES

Edição	Revisão	Data	Alteração
1	00 a 03	-	Alterações arquivadas nas versões anteriores
1	04	27/06/2022	Inserção anexo III – Declaração comprovativa de entrega do Regulamento Interno Introdução Quadro de Revisões
1	05	12/09/2023	Atualizou-se a tabela anexa dos clientes não abrangidos pelo acordo cooperação e a legislação aplicável à resposta social
1	06	29/01/2024	Alteração ao regulamento dando cumprimento a portaria n.º 349/2023 de 13 de Novembro: Alteração da norma IV – Objetivos da ERPI Alteração da norma V – Serviços, atividades e cuidados Alteração do ponto c) e d) norma VI – Condições de admissão Alteração da terminologia do ponto e) e j) e acrescentou-se novo ponto k) norma XI – Processo Individual Alteração da norma XXIII – Direitos e deveres dos residentes Alteração da norma XXIV – Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência Substituiu-se o termo “cliente” por “residente”.
1	07	06/01/2025	Acrescentou-se novo ponto à norma XVII ponto 11.1.
1	08	05/01/2026	Retirou-se informação acerca da joia no ponto 3.1 da norma XXV. Fez-se atualização dos valores no quadro do anexo II