



C. P. S. S. J.
CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE S. JORGE

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

1/30

Elaborado por: Adelaide Alves

Aprovado por: Pe. Belmiro Esteves Amorim

Data de Aprovação: 31/07/2024

Mod.034/0



ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS | 4 |
| Norma 1 – Âmbito de Aplicação | 4 |
| Norma 2 – Legislação Aplicável | 4 |
| Norma 3 – Informação disponível e disponibilizada | 5 |
| Norma 4 - Objetivos do Regulamento | 5 |
| Norma 5 - Objetivos da ERPI | 5 |
| Norma 6 – Cuidados Prestados e Atividades Desenvolvidas..... | 6 |
| CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS RESIDENTES | 8 |
| Norma 7 – Condições de Admissão | 8 |
| Norma 8 – Candidatura | 8 |
| Norma 9 – Critérios de Admissão | 8 |
| Norma 10 – Admissão | 9 |
| Norma 11 – Acolhimento de Novos Residentes | 10 |
| Norma 12 – Processo Individual do Residente | 11 |
| Norma 13 – Lista de Espera | 11 |
| CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO | 12 |
| Norma 14 – Instalações | 12 |
| Norma 15 – Horários de Funcionamento | 12 |
| Norma 16 – Entrada e Saída de Visitas | 12 |
| Norma 17 – Pagamento da Mensalidade | 13 |
| Norma 18 – Tabela de Comparticipações /Preçário das Mensalidades | 13 |
| Norma 19 – Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados | 17 |
| Norma 20 – Plano Individual de Cuidados | 17 |
| Norma 21 – Refeições/Alimentação | 17 |
| Norma 22 – Cuidados de Higiene, imagem e conforto pessoal | 18 |
| Norma 23 - Tratamento de roupa de uso pessoal do residente | 18 |
| Norma 24 – Higiene dos Espaços | 18 |
| Norma 25 – Apoio no desempenho das Atividades de Vida Diária | 19 |
| Norma 26 – Saúde | 19 |
| Norma 27 – Procedimentos em situação de emergência | 20 |
| Norma 28 – Aquisição de Bens | 20 |
| Norma 29- Atividades/Cuidados Prestados | 20 |
| Norma 30 – Atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional | 21 |
| Norma 31 – Recolha e Divulgação de imagens | 21 |
| Norma 32 – Quadro de Pessoal | 22 |
| Norma 33 – Direção Técnica | 22 |
| Norma 34 – Pessoal Voluntário | 22 |
| CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES | 22 |
| Norma 35 – Direitos dos Residentes | 22 |
| Norma 36 – Deveres dos Residentes..... | 23 |
| Norma 37 – Direitos dos Familiares/Pessoas de Referência | 23 |
| Norma 38 – Deveres dos Familiares/Pessoas de Referência | 23 |
| Norma 39 – Direitos da Instituição | 24 |
| Norma 40 – Deveres da Instituição | 24 |



ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

| | |
|--|-----------|
| Norma 41 – Código de Conduta | 25 |
| Norma 42 – Infrações / Penalizações | 26 |
| Norma 43 – Política de Privacidade / Proteção de Dados e Confidencialidade | 26 |
| Norma 44 – Situações de Negligência, abusos e maus tratos | 26 |
| Norma 45 - Depósito e Guarda dos bens dos Residentes | 27 |
| Norma 46 – Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Residente | 27 |
| Norma 47 – Cessação da Prestação de Cuidados p/facto não imputável ao Prestador | 27 |
| Norma 48 – Incapacidade do Residente / Maior Acompanhado | 28 |
| Norma 49 – Óbito do Residente | 28 |
| Norma 50 - Livro de Reclamações | 28 |
| Norma 51 – Metodologia de auscultação do grau de satisfação dos utentes/famílias | 29 |
| Norma 52 – Registo de Ocorrências | 29 |
| CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS | 29 |
| Norma 53 – Alterações ao Regulamento | 29 |
| Norma 54 – Integração de lacunas | 30 |
| Norma 55 – Disposições complementares | 30 |
| Norma 56 – Entrada em Vigor..... | 30 |

1. LISTA DE REVISÕES

| Revisão n.º | Tipo de Revisão | Página(s) | Data |
|-------------|--|---------------------|------------|
| 0 | Elaboração inicial | Todas | 09/09/2008 |
| 1 | Revisão de capítulos | Todas | 08/02/2010 |
| 2 | Melhoria | Todas | 25/10/2013 |
| 3 | Atualização novas orientações legislativas | Todas | 15/04/2015 |
| 4 | Revisão capítulo III, norma 16 | 11,12,13 | 28/07/2016 |
| 5 | Revisão da norma 4, 7, 21, 23, 35 | 5,6,7,15,16, 22 | 10/01/2017 |
| 6 | Revisão da norma 1, 2, 16 | 4, 11 a 13 | 27/11/2017 |
| 7 | Revisão da norma 16 | 11 a 13 | 28/02/2019 |
| 8 | Revisão Geral | Todas | 28/09/2019 |
| 9 | Revisão Geral | Todas | 30/12/2021 |
| 10 | Revisão das normas 2, 9, 12, 14, 16, 30, 34, | 4, 8,9,10,12,21, 22 | 21/06/2022 |
| 11 | Revisão Geral | Todas | 21/06/2024 |
| 12 | Revisão Geral | Todas | 31/07/2024 |

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O **Centro Paroquial e Social de S. Jorge**, Instituição Particular Solidariedade Social, reconhecida como Pessoa Colectiva de Utilidade Pública, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Viana do Castelo desde 2002 para a resposta social de **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)**, com capacidade para 35 residentes, dos quais 16 têm protocolo com a segurança social e destes 3 são vagas reservadas para a Segurança Social; e 19 vagas são particulares. A ERPI é um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que são desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.
2. O **Centro Paroquial e Social de S. Jorge** tem como:
 - 2.1 Missão responder às necessidades bio-psico-sociais da comunidade local, com eficiência e qualidade; potenciando a sua integração social; num espírito de solidariedade humana, cristã e social.
 - 2.2 Visão prestar um serviço cada vez mais qualificado e certificado nas respostas sociais que desenvolve, prevenindo situações de exclusão social e melhorando a qualidade de vida da população.
 - 2.3 Valores principais:
 - 2.3.1 Respeito pela dignidade da pessoa humana
 - 2.3.2 Espírito de convivência e Solidariedade Social
 - 2.3.3 Valores éticos e cristãos
 - 2.3.4 Aperfeiçoamento cultural, espiritual e moral de todos os utentes
 - 2.3.5 Cooperação
 - 2.3.6 Valorização integral dos indivíduos, das famílias e da comunidade paroquial

NORMA 2- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. Esta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas rege-se pelo estipulado no:
 - a. **Decreto-Lei n.º 64/2007**, de 14 de março, na sua redação atual, que estabelece o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
 - b. **Portaria n.º 67/2012** de 21 de Março, na sua redação atual, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
 - c. **Decreto-lei n.º 172 – A/2014**, de 14 de Novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho, que procede à sexta alteração ao Estatuto das IPSS;
 - d. **Portaria n.º 196-A/2015**, de 1 de julho, na sua redação atual, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, adiante designadas por

instituições, para o desenvolvimento das respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social.

- e. **Decreto-Lei n.º 126-A/2021** – que altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais.
- f. Protocolo de cooperação em vigor;
- g. Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNC;
- h. Contrato Coletivo de trabalho para as IPSS.
Compromisso de cooperação para o setor social e solidário em vigor.

NORMA 3 - INFORMAÇÃO DISPONÍVEL E DISPONIBILIZADA

Documentos que estão afixados, em local visível, para consulta paralelamente à consulta do presente Regulamento:

- 1. Identificação da Direção Técnica;
- 2. Horário de funcionamento das atividades e serviços;
- 3. Mapa semanal das ementas, incluindo dietas;
- 4. Preçário e tabela da comparticipação familiar;
- 5. Referência à existência de Livro de Reclamações;
- 6. Minuta do Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
- 7. Política de Proteção de Dados;
- 8. Autorização de funcionamento;
- 9. Placa identificativa da ERPI à entrada da mesma.
- 10. Publicitação dos apoios financeiros da Segurança Social.

NORMA 4 - OBJETIVOS DO REGULAMENTO

- 1. Promover o respeito pelos direitos e deveres de todas as partes;
- 2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura, prestadora de cuidados;
- 3. Assegurar o cumprimento da legislação;
- 4. Prevenir interpretações dúbias ou contraditórias.

NORMA 5 - OBJETIVOS DA ERPI

- 1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
 - 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 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.

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

- 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 família.
- g. Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da mesma.
- 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.

NORMA 6 - Cuidados Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O ERPI assegura a prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias:
 - a. Alojamento em quarto individual ou duplo que será atribuído de acordo com a disponibilidade e conveniência no momento da admissão. Esta atribuição não é definitiva, o residente pode ser mudado de quarto em função da necessidade.
 - b. Cuidados de higiene e conforto Pessoal: Consiste na prestação de cuidados diretos ao residente ao nível da higiene (inclui banho total e cuidados de higiene parcial)
 - c. Cuidados de Imagem: Inclui desfazer a barba, pentear o cabelo, cortar unhas das mãos e pés (salvo se houver necessidade de recorrer a um serviço especializado), vestir com roupa limpa e adequada à estação; estes serviços são realizados um a 7 dias por semana, conforme o plano individual de cuidados (qualquer destes cuidados prestados por profissionais externos está sujeito a pagamento adicional).
 - d. Apoio na Alimentação: Inclui cuidados de pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia – adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas.
 - e. Tratamento de Roupa: Serviço de lavandaria, secagem, engomagem, distribuição da roupa e pequenos arranjos; (não inclui limpeza a seco ou cuidados de lavandaria externos e etiquetagem/identificação das roupas).
 - f. Cuidados de Saúde: Assistência medicamentosa (gestão, preparação e administração da medicação conforme prescrição médica, controlo de diabetes, de tensão arterial e peso) e assistência médica e de enfermagem. (consultas de Medicina Geral e Familiar com o Médico assistente do Lar (serviço sujeito a pagamento adicional) e apoio do enfermeiro da instituição).
 - g. Atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional: visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os idosos e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas; convivência social entre os residentes, familiares, amigos, cuidadores e comunidade; são desenvolvidas atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, de estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes; atividades



ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes; apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar. Na convivência social, com residentes e com os familiares e amigos, cuidadores e comunidade, também se promove, sempre que possível, a intergeracionalidade. Promove-se a inclusão social com recurso a estruturas comuns e da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos residentes.

- h. Assistência Religiosa e assistência espiritual
- i. Gestão financeira dos bens. (exclusivamente na ausência de retaguarda familiar - a DT gere as entradas das pensões, retirando mensalmente os valores referentes aos cuidados prestados e regista em documento próprio.
- j. Higiene dos espaços

2. A ERPI também promove os seguintes cuidados sujeitos a um pagamento adicional:

- a. Cuidados de transporte ao exterior
- b. Acompanhamento ao exterior
- c. Aquisição de medicação, suplementos alimentares, produtos de incontinência e outros produtos fármacos.
- d. Material de enfermagem
- e. Ajudas técnicas específicas
- f. Bens pessoais específicos
- g. Cabeleireira (corte e pintura), sempre que houver necessidade e disponibilidade da profissional
- h. Cuidados de estética (buço, sobrancelhas) sempre que houver necessidade
- i. Consultas médicas, intervenções cirúrgicas e internamentos hospitalares
- j. Consultas médicas de especialidade - de psicologia; de nutrição; e outros, desde que adequados às necessidades e interesses dos residentes
- k. Tratamentos e cuidados em gabinetes particulares
- l. Despesas de funeral e todas as diligências advenientes
- m. Despesas com vestuário e calçado
- n. Chamadas telefónicas realizadas pelo residente
- o. Tratamentos de fisioterapia de acordo com o plano individual cuidados
- p. Outro serviço que seja solicitado pelo residente ou pessoa de referência

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS RESIDENTES

NORMA 7 - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ERPI:

- a. Possuir a idade mínima de 65 anos ou um grau de incapacidade que justifique a sua integração em Estrutura Residencial para Idosos (dependência, isolamento, solidão, insegurança);
- b. Possuir idade inferior a 65 anos em situações de exceção devidamente justificadas;
- c. Não possuir condições para satisfazer as necessidades básicas;
- d. Não existir retaguarda familiar com capacidade para assumir a prestação de cuidados no domicílio;
- e. Concordância do residente em ingressar na ERPI;
- f. Concordância do residente e/ou responsável com os princípios, valores e normas regulamentares da instituição;
- g. Encontrar-se numa situação de carência socioeconómica.
- h. Em situações pontuais, necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

NORMA 8 - CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o residente deverá candidatar-se através do preenchimento de um **pedido de admissão** que constitui parte integrante do processo do residente.
 - a. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
2. O período de candidatura decorre durante o ano.
 - a. O horário de atendimento é o seguinte: de segunda a sexta-feira, das 9h30 às 17h30, nas instalações da instituição.
3. O pedido de admissão deve ser entregue para formalizar a candidatura e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na admissão.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a curatela.

NORMA 9 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na seleção dos residentes:
 - 1.1 Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social, diagnóstico de demência, doença oncológica ou degenerativa;
 - 1.1.1 Totalmente dependente – 35%
 - 1.1.2 Necessita de apoio para a higiene pessoal, tarefas da vida quotidiana e mobilidade – 25%
 - 1.1.3 Necessita de apoio na vida quotidiana e mobilidade – 15%
 - 1.1.4 Autónomo – 10%
 - 1.2 Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
 - 1.2.1 Ausência da família – 25%

- 1.2.2 Indisponibilidade da família – 20%
- 1.3 Situação económico-financeira precária;
 - 1.3.1 <500,00€ - 15%
 - 1.3.2 500,00€ a 750,00€ - 10%
- 1.4 Situação de risco a nível habitacional
 - 1.4.1 Degradada interior e exterior – 5%
 - 1.4.2 Degradada interior – 2.5%
 - 1.4.3 Degradada exterior – 2.5%
- 1.5 Risco de isolamento geográfico;
 - 1.5.1 Falta de recursos relacionais com risco de isolamento social - 10%
 - 1.5.2 Insuficientes recursos relacionais com risco de isolamento social – 5%
- 1.6 Residência na área geográfica da resposta social;
 - 1.6.1 Residente ou natural de S. Jorge e Ermelo – 10%
 - 1.6.2 Com familiares diretos residentes em S. Jorge – 10%
 - 1.6.3 Residente ou natural do Concelho de Arcos de Valdevez – 5%

2. Em caso de empate no resultado da pontuação, são critérios de priorização dos candidatos, a antiguidade do pedido e a frequência em algum serviço disponibilizado pela instituição.

NORMA 10 - ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direção.
2. É competente para decidir o Presidente da Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao residente ou à pessoa de referência no prazo de oito dias.
4. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: uma mensalidade.
5. A admissão será condicionada ao período experimental de seis meses para integração, observação e verificação das condições deste regulamento.
6. Os residentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos, em lista de espera e o seu processo é arquivado em pasta própria.
7. Na admissão deve apresentar cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade do residente e da pessoa de referência, quando necessário, ou cartão de cidadão;
 - b) Cartão de Contribuinte do residente e da pessoa de referência, quando necessário, ou cartão de cidadão;
 - c) Documento com número de identificação da Segurança Social do residente ou cartão de cidadão;
 - d) Cartão de utente dos Cuidados de saúde ou de subsistemas a que o residente pertença;
 - e) Relatório médico com antecedentes e medicação habitual e registo de vacinas;
 - a) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - b) Comprovativo dos rendimentos do residente e do agregado familiar, quando necessário;
 - c) Declaração assinada pelo residente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de residente.

NORMA 11 - ACOLHIMENTO DOS NOVOS RESIDENTES

1. O Programa de Acolhimento inicial corresponde ao período, de 180 dias, de adaptação acordado com o residente e/ou pessoa responsável.
2. O acolhimento de novos residentes é individualizado. A Directora Técnica apresenta o recém-chegado aos outros residentes e aos colaboradores, apresenta o espaço da ERPI e respetivas áreas organizacionais existentes, esclarece quaisquer dúvidas e reforça toda a informação necessária, nomeadamente os aspetos mais significativos do regulamento interno.
3. Os residentes, no ato do seu internamento, deverão fazer-se acompanhar de todas as roupas de uso pessoal, que já deverão vir marcadas/identificadas com um número ou nome, para melhor identificação.
4. Todos os bens do residente são inventariados – vestuário, objectos pessoais e de valor.
5. O alojamento será em quarto individual ou duplo, procurando-se agrupar os residentes da forma mais acolhedora.
6. Numa situação de quarto duplo, a personalização do espaço terá que ter a concordância do outro residente, uma vez que se trata de uma situação de quarto partilhado.
7. Se o novo residente for acompanhado por um familiar ou amigo, é-lhe facultada a possibilidade de ajudar o residente a alojar-se; caso venha sozinho, as colaboradoras devem ajudá-lo.
8. No período de acolhimento há a possibilidade do familiar ou acompanhante tomar as refeições na instituição.
9. Os primeiros cuidados prestados são geridos, adequados e monitorizados, assim como as reações do residente.
10. Sempre que necessário são recordadas as regras de funcionamento da ERPI, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades dos elementos intervenientes na prestação dos cuidados.
11. São divulgados os principais mecanismos de participação na instituição, nomeadamente, o sistema de apresentação de sugestões e/ou reclamações.
12. Após 180 dias de acolhimento, é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do residente. Nessa altura, são prestadas informações ao residente e/ou pessoa responsável sobre a forma como decorreu a integração do residente no estabelecimento.
13. Se durante este período o residente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento inicial, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a situação de inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao residente de rescindir o contrato.
14. Toda a informação recolhida é registada nos impressos do Sistema de Gestão da Qualidade.
15. Sempre que se considere necessário os residentes poderão ser transferidos de quarto.

NORMA 12 - PROCESSO INDIVIDUAL DO RESIDENTE

- 1.1. Pedido de admissão;
 - 1.2. Dados de Identificação do residente
 - 1.3. Dados de identificação e contacto do familiar ou pessoa de referência a contactar em caso de emergência;
 - 1.4. Critérios de admissão quando aplicável;
 - 1.5. Declaração assinada em como autoriza a informatização/tratamento dos dados pessoais para efeitos de elaboração do respetivo processo;
 - 1.6. Documentos pessoais comprovativos (ex: cópias dos documentos pessoais, IRS, despesas...)
 - 1.7. Data de início da prestação do serviço;
 - 1.8. Ficha de cálculo de comparticipação familiar;
 - 1.9. Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
 - 1.10. Termo de consentimento para captura de imagem e vídeo;
 - 1.11. Programa e Relatório do Programa de acolhimento inicial;
 - 1.12. Avaliação diagnóstica; “avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida”;
 - 1.13. Identificação e contacto do médico assistente;
 - 1.14. Informação médica (dietas, medicação, cuidados de saúde, alergias...);
 - 1.15. Plano de cuidados pessoais;
 - 1.16. Plano individual de cuidados, revisões e avaliações;
 - 1.17. Todos os registos da prestação de cuidados e participação nas atividades;
 - a. Registos de diligências, ocorrências, períodos de ausências e situações anómalas;
 - b. Data e motivo da cessação da prestação de cuidados;
 - c. Outros elementos relevantes.
2. Do processo individual do residente consta ainda o seu processo individual de saúde, consultado de forma autónoma, e do qual consta a informação médica (dados pessoais, medicação, dieta, alergias, registos e outras) e relatórios médicos sobre a condição de saúde do residente; identificação e contacto do médico assistente.
 3. O Processo Individual é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
 4. O residente e/ou seu responsável tem conhecimento da informação constante no processo individual.
 5. Cada processo individual é permanentemente atualizado.

NORMA 13 - LISTAS DE ESPERA

1. Os candidatos que satisfazem as condições de selecção e priorização, mas para as quais não existe vaga, são inscritos na Lista de Espera.
2. O responsável pela gestão da lista de espera informa o candidato e/ou o responsável, semestralmente, ou sempre que solicitado da sua posição na lista de espera.
3. A retirada da lista de espera por iniciativa do candidato pode ser por vários motivos: ser admitido noutra instituição, numa família de acolhimento, acolhido por um familiar.
4. No caso de a instituição contactar o candidato e/ou o seu responsável e este não atender por duas vezes consecutivas, este é retirado da lista de espera.
5. Quando o candidato e/ou pessoa responsável informa que não está interessada na sua inscrição/manutenção na lista, a instituição arquiva o processo por um período de um ano e atualiza a lista de espera.

6. Quando o candidato e/ou pessoa responsável informa que a situação do candidato sofreu alterações, procede-se a uma reavaliação dos critérios de priorização.

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 14 - INSTALAÇÕES

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas está sediado no Lugar da Igreja, União de Freguesias de S. Jorge e Ermelo, Concelho de Arcos de Valdevez.
2. A instituição está dividida nos seguintes espaços: Quartos individuais (7) e duplos (14); Copa c/ sala de estar, Gabinete Técnico, Recepção, Gabinete de saúde, sala para os trabalhadores, Sala de estar/ocupação, Sala polivalente, Instalações sanitárias, Refeitório, Cozinha, Lavandaria e rouparia, Barbearia e Armazém.
3. São zonas reservadas aos residentes: os quartos, a copa c/ sala de estar, as salas de estar/ocupação, as instalações sanitárias, o refeitório e a sala polivalente.
4. São zonas reservadas ao pessoal uma sala e casa de banho de acesso restrito aos colaboradores.

NORMA 15 - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. Os cuidados são prestados diariamente, durante 24 horas por dia, todos os dias do ano.

NORMA 16 - ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS

1. As visitas serão permitidas, mediante o cumprimento das seguintes orientações:
 - a) As visitas decorrerão de segunda a domingo das 10h30 às 12h00 e das 15h00 às 18h30, podendo este horário ser alargado mediante autorização prévia da Diretora Técnica, respeito pela privacidade dos utentes e rotinas diárias.
 - b) As visitas são autorizadas mediante agendamento prévio (com antecedência mínima de 24h)
 - c) O visitante não pode entregar diretamente ao residente, objetos pessoais, géneros alimentares ou outros produtos, sem autorização e conhecimento dos colaboradores. O visitante deve evitar oferecer alimentos e objetos que possam ser nocivos à saúde e ao seu bem-estar geral.
 - d) É permitida a entrada de visitas nos quartos, no caso de residentes dependentes em grau elevado, com contra-indicação para efetuar levantar.
 - e) O visitante não pode circular pela instituição e não pode visitar outros residentes, sem autorização.
 - f) A visita decorrerá em local apropriado e/ou designado pelos colaboradores de serviço.
 - g) Os residentes em estado terminal poderão receber visitas em qualquer hora do dia, desde que seja essa a vontade do residente ou da pessoa de referência.
 - h) Em caso de doente acamado, o visitante deve evitar sentar-se sobre a sua cama, falar alto ou abordar temas suscetíveis de perturbar o seu estado emocional.

- i) Todas as visitas deverão ser registadas em documento próprio.
- j) É permitido a participação dos familiares nas atividades diárias da instituição, sempre respeitando as regras de funcionamento e as rotinas dos serviços.

NORMA 17 - PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. As modalidades de pagamento possíveis são: numerário, cheque, débito direto ou transferência bancária.
2. O pagamento em numerário ou cheque deverá ser efetuado na secretaria da instituição até ao dia 8 de cada mês, de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h30.
3. O residente recém-admitido deverá pagar a mensalidade na íntegra, independentemente do dia de admissão.
4. Haverá uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
5. A comparticipação mensal será revista anualmente ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento do residente.
6. O pagamento das despesas adicionais sujeitas a pagamento extra-mensalidade, pode ser acordado com a Direção, cujo acordo deve ficar registado no contrato.
7. O não pagamento atempado do montante da mensalidade/comparticipação e demais cuidados prestados, dará origem a uma penalização, pela mora correspondente à taxa de juro afixada pela portaria do governo a cada ano.
8. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do residente até este regularizar a sua situação.

NORMA 18 - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se anexa ao presente regulamento.
2. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos cuidados e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
3. De acordo com o disposto na Portaria 218-D/2019 de 15 de julho para a resposta ERPI o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a. De pensões;
 - b. Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, sem prejuízo do disposto nos n. os 11.3.4 e 11.3.5);
 - c. Prediais;
 - d. De capitais;

e. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4.1 Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea a) do número 4 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. Para efeitos da comparticipação familiar nas respostas sociais de natureza residencial/internamento considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 80% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente.

4.2 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 cuidados 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.

4.3 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 cuidados 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.

4.4 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.

4.5 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.

4.6 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.

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

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

- a) O 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 saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5.1 Para além das despesas referidas no número 5 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.

5.2 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b) e c) do n.º 5 podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG.

Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

6. De acordo com o disposto na Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* mensal é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

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

6.1 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.

6.2 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.

6.3 A falta de entrega dos documentos a referidos no número 8.1 no prazo concedido para o efeito determina afixação da comparticipação familiar máxima.

6.4 A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

7. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente 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.

7.1 O disposto no número anterior não se aplica à resposta ERPI tendo em conta que para a mesma não se encontra estabelecido um montante máximo de comparticipação familiar.

7.2 O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

8. Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, não haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.



9. O valor da comparticipação familiar mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, variável entre 75 % a 90 % de acordo com o grau de dependência do utente:
 - a. Situação tipo: 75%
 - b. Idosos dependentes: 90 %
10. A percentagem para a comparticipação familiar pode ser elevada até 90% do rendimento per capita relativamente aos residentes que recebem ou requereram complemento por dependência 1.º grau.
11. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau e já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior.
12. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.
13. À comparticipação familiar apurada nos termos do n.º 11 pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.
14. 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.
15. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido da pessoa destinatária da resposta é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos.
16. O valor de referência, para efeitos de comparticipação familiar é o que constar no Protocolo de cooperação ou outro documento equiparado para o ano em causa.
17. Os cuidados que constam na Norma 6, n.º 2 deste regulamento, não estão incluídas nesta comparticipação mensal, são consideradas despesas adicionais e, como tal, estão sujeitos a um pagamento adicional.
18. O preçário dos cuidados sujeitos a um pagamento adicional encontra-se afixado em local acessível na instituição, mod. 125 Comparticipação de utentes e famílias.
19. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor os residentes e/ou os seus responsáveis serão avisados, preferencialmente por email, com uma antecedência de 15 dias.
20. Nos casos de comprovada carência económica, após avaliação pelo Director Técnico, pode ser proposta à Direção uma redução da comparticipação familiar, que é analisada previamente com o residente e/ou o seu responsável.
21. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Direção poderá presumir o rendimento mensal líquido.
22. O valor da mensalidade, **em regime particular**, será estabelecido na data de admissão.

NORMA 19 - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS”

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o residente ou seu representante legal e a entidade é celebrado, por escrito, um “contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados”, onde constam os direitos e obrigações das partes, cujo modelo se encontra afixado na instituição.
2. O contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tido como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de adenda.

NORMA 20 - PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS

1. O Plano Individual de Cuidados é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expectativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que deve integrar, de entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.
2. É acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades adequados.
3. Deve ser monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de seis meses, pelo técnico de referência designado, e revisto, sempre que tal seja solicitado pela pessoa residente, ou quem a legalmente representa, ou família ou se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades.
4. É datado e assinado por todos os profissionais que participam na sua definição, pela pessoa ou por quem legalmente representa, ou família, e pode ser consultado pela pessoa ou por quem a legalmente representa, ou pela sua família, desde que autorizado pelo próprio.

NORMA 21 - REFEIÇÕES/ALIMENTAÇÃO

1. A ementa é afixada semanalmente em local bem visível para o conhecimento dos residentes e dos seus responsáveis e/ou familiares; é elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
2. As dietas de cada residente, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
3. Os regimes de alimentação especial, obedecem a prescrição médica e poderão originar encargos suplementares a suportar pelos residentes.
4. As refeições respeitarão, na medida do possível, os hábitos e gostos dos residentes.
5. É permitido um copo de vinho diário ao almoço, se não houver contra indicação médica.
6. Todas as refeições são servidas no refeitório, excepto em situações de maior dependência, que haja impossibilidade de saírem do quarto.

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

7. Os residentes não poderão levar alimentos para o quarto, sem autorização, devendo estes ser guardados na despensa e entregues no horário das refeições.
8. Sempre que a situação o justifique poderá haver uma flexibilidade nos horários estipulados das refeições.
9. Sempre que um residente manifeste vontade de, alguém da sua relação, tomar a refeição na instituição, poderá fazê-lo, desde que haja autorização prévia, da Diretora Técnica.

NORMA 22 - CUIDADOS DE HIGIENE, DE IMAGEM E CONFORTO PESSOAL

1. A ERPI, através de toda a sua equipa, assegura os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus residentes.
2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados do residente.
3. Na medida das capacidades dos utentes será incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e a autonomia individuais.
4. Os residentes semi-dependentes ou dependentes deverão ter a colaboração das colaboradoras de serviço na realização da higiene pessoal.
5. O custo dos produtos de higiene e conforto pessoal, designadamente fraldas, resguardos e produtos fármacos é suportado pelos residentes ou pelas respetivas famílias.
6. A aquisição de acessórios (escova de dentes, pente ou escova, máquina de barbear, entre outros) para os cuidados de higiene e imagem individual são da responsabilidade do residente.

NORMA 23 - TRATAMENTO DE ROUPA DE USO PESSOAL DO RESIDENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e da casa de banho é assegurado pela instituição
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas pelos familiares (com um número ou nome) para melhor identificação.
3. Toda a roupa deverá ser lavada e seca na lavandaria e nunca nos quartos.
4. A lavagem e tratamento de roupa pessoal que exija técnicas especiais de limpeza, que a instituição não possua, terão de ser suportados pelos residentes
5. A instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado.

NORMA 24 - HIGIENE DOS ESPAÇOS

1. A limpeza dos espaços será da responsabilidade da instituição.

NORMA 25 - APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

1. No sentido de promover a autonomia os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

NORMA 26 - SAÚDE

1. Aquando da admissão do residente, este deverá apresentar uma informação médica, na qual conste as principais patologias, a terapêutica efetuada e a dieta alimentar mais adequada ao seu estado de saúde, se necessário.
2. A gestão da saúde dos residentes da ERPI é da responsabilidade da equipa de enfermagem, salvo se o utente desejar manter a sua independência a esse nível (se estes revelarem capacidade física e intelectual para o efeito).
3. O residente continua a usufruir da assistência médica prestada pelos serviços médicos de que habitualmente usufrui (médico de família e consultas de especialidade).
4. Paralelamente, ao médico de família a instituição tem disponível um serviço médico, com a empresa Minhocare, que apoia todos os residentes que aderirem a este serviço, 24 horas por dia, mediante o pagamento de um valor mensal.
5. Após a admissão do utente, a equipa de enfermagem responsabiliza-se por examinar o utente (no período de 24h), para posteriormente passar as informações ao médico que apoia a instituição.
6. Mediante qualquer alteração do estado de saúde, será contactado de imediato, o médico de apoio à instituição e seguidas as orientações do mesmo.
7. A medicação é administrada de acordo com o guia da terapêutica, que deverá ser assinado pela colaboradora de serviço.
8. Se se verificar uma situação de acidente ou doença súbita, durante o dia, o idoso será encaminhado para o Serviço de Urgência; sendo os seus familiares ou responsáveis informados de imediato. No caso de ocorrer a mesma situação durante a noite o responsável pelo idoso ou os seus familiares serão informados no dia seguinte.
9. Sempre que se verifique necessidade de internamento hospitalar, o acompanhamento nesse estabelecimento é da competência dos familiares ou responsáveis.
10. Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar, o residente é acompanhado por um colaborador nas consultas de especialidade e na realização de exames médicos, mediante disponibilidade, com um pagamento adicional de acordo com a tabela de preços.
11. Se eventualmente o residente pretender consultar o médico de família ou outros, recorrer ao laboratório de análises ou ao hospital, as despesas e acompanhamento daí decorrentes são da sua inteira responsabilidade.
12. Sempre que necessário, os utentes são encaminhados para a fisioterapia existente na própria Instituição, se for noutras áreas que a mesma não proporcione, o utente é encaminhado para os centros de saúde/hospital/especialidades.
13. Há também um conjunto de procedimentos e medicação descritos em Protocolos da Minhocare que permitem atuar em situação de Emergência direcionados para Instituições Geriátricas, que podem ser aplicados pelas auxiliares ou Enfermeira.

14. Semanalmente, a medicação é preparada em caixas/rolos individuais, de acordo com as indicações médicas, sendo esta tarefa da responsabilidade da Farmácia, com orientação e supervisão posterior de Enfermagem.

NORMA 27 – PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

A ocorrência de situação de emergência (acidente/doença), prevê os seguintes procedimentos:

- a) É avisado o médico de apoio da ERPI e são seguidas as suas orientações;
- b) Há um conjunto de procedimentos e medicação descritos em Protocolos que permitem atuar em situação de Emergência direcionados para Instituições Geriátricas, que podem ser aplicados pelas auxiliares ou Enfermeira.
- c) Numa situação de emergência é avisado o familiar ou pessoa de referência definido no contrato;
- d) Sempre que necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde;
- e) Sempre que se justifique é acionado o serviço de ambulâncias ou INEM;
- f) Na impossibilidade de ser acompanhado por um familiar ou pessoa de referência, o residente é acompanhado ao serviço de saúde por um colaborador da instituição.

NORMA 28 - AQUISIÇÃO DE BENS

1. O vestuário é adquirido pelo residente ou pelos seus responsáveis, exceto quando não há retaguarda familiar ou condições económicas que permitam a aquisição;
2. Todos os produtos de higiene pessoal (gel de banho, champô, lâmina de barbear) são suportados pela instituição, exceto produtos específicos que o residente esteja habituado a utilizar ou sejam prescritos pelo médico;
3. Os produtos de incontinência são adquiridos pela instituição sendo, posteriormente, custeados pelo residente ou seus responsáveis;
4. Sempre que o residente necessite de medicamentos ou material ortopédico (cadeiras de roda, canadianas, próteses, calcanheiras...) estes poderão ser adquiridos pela instituição, mediante autorização do residente e/ou responsáveis sendo, posteriormente, custeados pelos mesmos.

NORMA 29 - ATIVIDADES/CUIDADOS PRESTADOS

| Horário | Idosos Autónomos e semi-dependentes | Idosos Dependentes |
|------------------------|---|---|
| 07:00h – 10:00h | Levante / Apoio na Higiene Pessoal e Cuidados de Imagem dos residentes semi-dependentes Refeição do Pequeno-Almoço | Cuidados de Higiene Pessoal e Cuidados de Imagem Mobilização na cama Refeição do Pequeno-Almoço com apoio |
| 10:00h – 12:00h | Atividades de Ocupação/Animação/Lazer | |
| 12:00h – 13:00h | Refeição do Almoço | Refeição do Almoço com apoio Mobilização na cama |
| 13:00h – 14:00h | Hora do Descanso / Tempo Livre | |



ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

| | | |
|------------------------|--|--|
| 14:00h | Apoio na higiene pessoal aos Residentes semi-dependentes | Serviço de Higiene Pessoal |
| 14:00h – 16:00h | Atividades de Ocupação/Animação/Lazer | |
| 16:00h – 16:30h | Refeição do Lanche | Refeição do Lanche com apoio Mobilização na cama |
| 16:30h | Apoio na higiene pessoal aos Residentes semi-dependentes | Serviço de Higiene Pessoal |
| 16:30h – 19:00h | Hora do Descanso / Tempo Livre | |
| 19:00h – 20:00h | Refeição do Jantar | Refeição do Jantar com apoio Mobilização na cama |
| 20:00h | Deitar Apoio na higiene pessoal aos Residentes semi-dependentes | Serviço de Higiene Pessoal |
| 22:30h | Reforço Alimentar (ceia) | Reforço Alimentar (Ceia) Mobilização na cama |
| 21:00h – 07:00h | Vigilância pela colaboradora do Turno da Noite Apoio na Higiene Pessoal aos Residentes semi-dependentes | Vigilância pela colaboradora do Turno da Noite Serviço de Higiene Pessoal sempre que necessário Mobilização na cama conforme plano de posicionamentos. |

1. Existe flexibilidade no horário de levantar e de deitar, segundo a vontade dos residentes.
2. É permitido o acesso e a permanência nos quartos fora dos períodos de descanso.

NORMA 30 - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, RECREATIVA E OCUPACIONAL

1. As atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional constam do Plano anual de Atividades.
2. Sempre que a instituição organizar passeios ou saídas é dado a conhecer ao representante legal.
3. Os passeios e deslocações são por norma gratuitos, contudo podem ser desenvolvidas iniciativas que envolvam encargos extra, que devem ser pagos pelo residente ou seu responsável após concordância do mesmo.
4. Durante os passeios os idosos serão sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

NORMA 31 – Recolha e divulgação de imagens

1. A captação e divulgação de imagem dos residentes é precedida de pedido de consentimento aos mesmos ou ao seu familiar/representante legal - Termo de consentimento para captura de imagem e vídeo;
2. Havendo consentimento para captação e divulgação de imagem dos residentes, a instituição reserva-se o direito de divulgar imagens dos mesmos, enquanto participantes nas atividades desenvolvidas pela instituição, nos seus canais publicitários.

NORMA 32 - QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal desta ERPI encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação dos recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O quadro de pessoal é constituído por diretor técnico, enfermeiro, técnica de serviço social, animador, secretária, ajudantes de Ação Direta, cozinheiros, ajudante de cozinha e auxiliares de serviços gerais.

NORMA 33 - DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica desta ERPI compete a um técnico, nos termos da Portaria n.º 67/2012 de 21 de Março, na sua redação atual, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da equipa técnica.

NORMA 34 - PESSOAL VOLUNTÁRIO

1. As pessoas que trabalham de forma voluntária na instituição têm direito a ser devidamente integradas e enquadradas, ao respeito e valorização das atividades que desenvolvam e a formação adequada.
2. O pessoal voluntário deve observar as normas contidas neste regulamento e respeitar o sigilo e privacidade dos residentes, bem como os horários da instituição.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

NORMA 35 - DIREITOS DOS RESIDENTES

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

1. Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
2. Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
3. Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
4. 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;
5. Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados (PIC), potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
6. Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
7. Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
8. Receber visitas de familiares e amigos dentro do horário estipulado, mantendo e intensificando os laços que a eles o une;
9. À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD – Regulamento Geral de proteção de Dados;
10. Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada acerca do seu acompanhamento.



ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

11. À prestação de cuidados continuados e apropriados ao seu estado de saúde, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais.
12. A recorrer durante a noite ao sistema de alarme para pedir ajuda à vigilante de serviço.
13. A utilizar a televisão do quarto até às 22 horas.
14. A usar o telefone em condições de privacidade e a fazer chamadas telefónicas sempre que desejar, sendo estas custeadas pelo próprio.
15. A deslocar-se ao exterior desde que tenha autorização da colaboradora responsável. As saídas ocasionais são livres para todos os residentes com exceção:
 - a. Dos que por qualquer limitação física e/ou perturbação psíquica possa representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal, nestes casos só poderão sair quando acompanhados por uma familiar/responsável ou por um colaborador da instituição.
 - b. Quando a pessoa responsável não autorizou a saída, mediante termo de responsabilidade.
 - c. Dos residentes que estejam sob tratamento clínico que impossibilite a saída sem acompanhante, nestes casos só poderão sair, com autorização médica, respeitando as regras da alínea a)
16. À inviolabilidade da correspondência – as colaboradoras só podem abrir a correspondência a pedido dos residentes.
3. A ter acesso a ajudas técnicas que estejam disponíveis na instituição para empréstimo como, por exemplo, cama articulada, andarilho, cadeira de rodas, canadianas, tripés. No ato de cedência da ajuda técnica será preenchido um termo de responsabilidade (mod.135), no qual o residente assume a responsabilidade pelo zelo e bom estado de conservação da ajuda técnica e fica registado o empréstimo.

NORMA 36 - DEVERES DOS RESIDENTES

1. Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
2. Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
3. Cumprir o Regulamento Interno;
4. Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
5. Zelar pela boa conservação da residência, dos bens e equipamentos;
6. Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
7. Zelar pelo seu estado de saúde, aceitando as orientações quer dos profissionais de saúde, quer da instituição nomeadamente, a terapêutica, a dieta alimentar e os cuidados de higiene.
8. Fornecer todas as informações com verdade, sempre que sejam solicitadas, sem ocultar ou deturpar os dados.
9. Proceder ao pagamento das mensalidades e despesas adicionais que lhe forem importadas.
10. Usar proteção no caso de incontinência, para manter o mobiliário e os aposentos limpos e evitar a sua deterioração.
11. Sempre que o residente se ausente da instituição sem acompanhante deve preencher a Autorização de saída (mod. 203) e avisar um dos colaboradores de serviço, do local para onde se ausenta e, no caso de sair com acompanhante deverá ser preenchido o termo de responsabilidade de saídas (mod.202).

NORMA 37 - DIREITOS DOS FAMILIARES / PESSOAS DE REFERÊNCIA

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

1. Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;

2. Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
3. Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
4. Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

NORMA 38 - DEVERES DOS FAMILIARES / PESSOAS DE REFERÊNCIA

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

1. Cumprir o Regulamento Interno;
2. Colaborar com a equipa;
3. Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
4. Zelar pela boa conservação da residência, dos bens e equipamentos;
5. Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

NORMA 39 – DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

1. Zelar pelo cumprimento dos regulamentos e normas estabelecidas, bem como outras decisões relativas ao seu funcionamento.
2. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
3. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico
4. Zelar pelo cumprimento das rotinas diárias pré-estabelecidas.
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas no ato de admissão
6. Receber as mensalidades e despesas adicionais dos residentes dentro dos prazos estipulados.
7. Exigir a manutenção do mobiliário e os aposentos limpos.
8. Zelar pela conservação dos equipamentos e materiais, evitando gastos desnecessários.
9. Garantir o respeito com todos os colaboradores da instituição.
10. Ter conhecimento prévio das ausências dos residentes (15 dias de antecedência)
11. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os residentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes no presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos cuidados, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

NORMA 40 – DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. Prestar cuidados adequados à satisfação das necessidades dos residentes, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência.
2. Tratar os residentes com respeito pela dignidade humana, civilidade e privacidade.
3. Respeitar as convicções culturais e religiosas dos residentes.

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

4. Prestar cuidados continuados e apropriados estado de saúde de cada residente, no âmbito dos cuidados preventivos, curativos, de reabilitação e terminais.
5. Cumprir a agenda de consultas normais ou de especialidade em estabelecimentos de saúde oficiais, quando prescritas pelo médico assistente.
6. Respeitar a vontade dos residentes, sempre que não prejudique o seu bem-estar físico e/ou psíquico.
7. Garantir a confidencialidade dos dados identificativos dos residentes.
8. Envolver os residentes na realização das atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades, nas festas, passeios ou visitas que se realizam, se o seu estado de saúde o permitir.
9. Permitir que os residentes recebam visitas de familiares e amigos dentro do horário estipulado, mantendo e intensificando os laços que a eles o une.
10. Garantir um espaço para o estabelecimento de comunicação em privado.
11. Gerir adequadamente as sugestões e reclamações, em tempo útil, resposta, informação ou comentário às mesmas.
12. Facilitar o uso das instalações da ERPI reservadas aos residentes, bem como os espaços comuns.
13. Possibilitar a decoração do quarto com objetos pessoais.
14. Manter a funcionar o sistema de alarme para pedir ajuda à vigilante de serviço.
15. Permitir a utilização da televisão do quarto até às 22 horas.
16. Facilitar a utilização do telefone em condições de privacidade.
17. Permitir a deslocação ao exterior desde que tenha autorização da colaboradora responsável.
18. Assegurar a inviolabilidade da correspondência – as colaboradoras só podem abrir a correspondência a pedido dos residentes.
19. Promover o bem-estar e a qualidade de vida dos seus residentes.
20. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.
21. Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.
22. Manter os processos dos residentes atualizados.

NORMA 41 - CÓDIGO DE CONDUTA

1. É vedado aos residentes:
 - a. Colocar nas paredes quadros ou estampas;
 - b. Ter em funcionamento, a partir das 22 horas, aparelhos tais como: rádios ou televisão;
 - c. Trazer para a ERPI qualquer tipo de bebidas alcoólicas;
 - d. Permanecer com a luz acesa depois das 22 horas;
 - e. Possuir nos aposentos quaisquer alimentos, sem autorização;
 - f. Fazer-se acompanhar de animais domésticos, sem autorização;
 - g. Fumar dentro das instalações;

- h. Usar botijas, cobertores elétricos, assim como, acender velas/lamparinas nos quartos ou áreas comuns que possam pôr em perigo a segurança das pessoas e instalações.
2. É considerado inaceitável
 - a. Comportamentos de embriaguez
 - b. Oferendas a colaboradores
3. As chaves do domicílio do residente podem ser guardadas na instituição e apenas podem ser entregues ao residente, à pessoa de referência ou outra mediante autorização do residente.

NORMA 42 - INFRAÇÕES/PENALIDADES

1. Sempre que o comportamento deliberado e consciente do utente seja de modo a prejudicar a tranquilidade, o bom funcionamento ou o bem-estar dos restantes utentes haverá lugar às seguintes situações:
 - 1.1 Advertência verbal;
 - 1.2 Repreensão por escrito;
 - 1.3 Expulsão.

NORMA 43 - POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

1. O residente/família pode consultar a política de proteção de dados conforme indicação do RGPD na entrada principal, no placard destinado à informação
2. Os contactos do encarregado de proteção de dados encontram-se na respetiva política.
3. A instituição assegura a confidencialidade dos dados fornecidos, do processo do residente e bens que sejam entregues e guardados no cofre.
4. Em caso de **quebra de confidencialidade** se for comprovada que a fuga de informação advém da instituição, a instituição assume toda e qualquer responsabilidade sobre os efeitos causados pela quebra da mesma, sendo esta considerada como reclamação e tratada como tal, averiguando o caso e a sua solução em reunião de Direção.

NORMA 44 - SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

1. Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos, a qual contempla a forma de atuação.
2. No caso de um utente apresentar frequentemente sinais de abusos e maus-tratos as Ajudantes de Ação Direta avisam de imediato a Diretora Técnica ou o Enfermeiro para que a mesma se reúna com a família de modo a alertar para a situação e comunicar às autoridades competentes. Se porventura, a Diretora Técnica detetar que esses maus-tratos advêm da família, esta deve comunicar às entidades competentes .
3. No caso de a família detectar abusos ou maus-tratos por parte da Instituição ao residente, este alerta deve ser comunicado à Diretora Técnica, sendo considerado uma reclamação, da qual a mesma procederá, tal como está descrito no Procedimento das Reclamações e Não Conformidades.

NORMA 45 - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS RESIDENTES

1. A ERPI não se responsabiliza pelos valores que estejam na posse dos residentes, salvo se os mesmos forem entregues à Diretora Técnica, que se encarregará de os guardar, mediante preenchimento de um impresso, que será arquivado no processo individual e entregue um duplicado ao residente ou familiar. O residente pode reclamar esses valores sempre que o deseje.
2. Em caso de falecimento, tais valores serão entregues à pessoa responsável pelo residente, mediante documento comprovativo da entrega.
3. No caso de saída voluntária serão restituídos os bens que sejam sua pertença.
4. No caso de a família querer doar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.
5. No caso de falecimento, o respetivo espólio deverá ser reclamado pelos herdeiros, dentro do prazo de um ano após o falecimento, acompanhado do comprovativo da habilitação de herdeiros. Passado o tempo definido, o espólio reverterá definitivamente a favor da instituição.
6. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Direção da instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio.

NORMA 46 - INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO RESIDENTE

1. A interrupção da prestação de cuidados é admitida sempre que o residente ou seu representante desejar passar o dia, o fim-de-semana ou alguns dias de férias com familiares, ou por motivos imputáveis ao residente, como por exemplo, no caso de internamentos hospitalares.
2. Nas situações referidas anteriormente a mensalidade sofre uma redução de 10%, quando as ausências forem superiores a 15 dias seguidos.

NORMA 47 - Cessação da Prestação de Cuidados por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de cuidados pode ocorrer por:
 - a. Acordo das partes
 - b. Caducidade (falecimento do residente)
 - c. Revogação por uma das partes
 - d. Incumprimento
 - e. Inadaptação do residente
2. Em caso de revogação por uma das partes deve ser comunicado com antecedência mínima de 30 dias.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. No caso de caducidade não haverá qualquer alteração no pagamento mensal, independentemente do dia da cessação.
5. São causas de cessação de serviços:
 - a. Desrespeitar os colaboradores, dirigentes e representantes da instituição,

- b. Ter comportamentos que coloquem em risco a integridade física e moral dos demais residentes, colaboradores, dirigentes e representantes da instituição,
 - c. Reiterado incumprimento dos deveres por parte dos utentes e seus familiares.
6. A deliberação da expulsão de residentes compete exclusivamente à Direção após consulta da equipa técnica.

NORMA 48 - INCAPACIDADE DO RESIDENTE

1. Quando um utente estiver em situação de incapacidade, a instituição poderá sensibilizar e informar a família ou pessoa de referência sobre o regime de maior acompanhado;
2. No caso do residente que beneficie ou deva beneficiar de medidas de acompanhamento, os atos e as decisões que dependam do consentimento deste e se insiram no âmbito dessas medidas (“as decisões acompanhadas”) serão solicitadas ou autorizadas pelo seu acompanhante.
3. Todos os atos e decisões que se encontrem fora do âmbito do acompanhamento são aprovados direta e pessoalmente pelo residente.
4. Na falta ou ausência do acompanhante, sempre que as decisões acompanhadas revistam carácter de urgência, o consentimento será suprido por intervenção de pessoa que possa presumir que o residente teria escolhido para seu acompanhante; quando não exista, deve a instituição adotar o ato ou decisão que seja o que melhor defende os direitos e interesses, ainda que presumidos, do residente.
5. No caso do número anterior, a instituição fornecerá ao Ministério Público, logo que possível, as informações necessárias à regularização do acompanhamento, designadamente sobre a situação que justifica a impossibilidade de exercer plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de, nos mesmos termos, cumprir os seus deveres, bem como do âmbito dessa impossibilidade, ou seja dos direitos e deveres que lhe são possíveis de exercer e aqueles para os quais é necessário acompanhamento, requerendo que promova o mesmo junto do Tribunal competente, com urgência.

NORMA 49 - ÓBITO DO RESIDENTE

1. O final da vida é um momento em que o respeito pela privacidade e a dignidade é indispensável. Nesta fase, o utente deve estar num quarto individual, sempre que possível, e ter presente os familiares e amigos, a não ser que haja razões médicas que o impeçam ou que o próprio não o deseje.
2. Os utentes podem pronunciar-se sobre os procedimentos a tomar no final da sua vida e após a sua morte.
3. As particularidades culturais, religiosas e pessoais devem ser respeitadas.
4. Devem ser prestados todos os cuidados paliativos, pois contribuem para a qualidade de vida do doente, com vista a minimizar a dor, proporcionar conforto e bem-estar.
5. Após a morte, a instituição apoia a família, se esta assim o desejar, nos procedimentos a tomar relacionados com os serviços fúnebres.

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

6. No caso de o óbito ocorrer na instituição, o médico de família ou de apoio à instituição deverá ser contactado para atestar o óbito, na eventualidade deste se recusar terá que ser chamada a GNR, que por sua vez contactará a Delegada de Saúde para se dirigir ao local.
7. Se o óbito ocorrer durante a noite, a família será avisada de manhã, preferencialmente pela Diretora Técnica.
8. Se o óbito ocorrer durante o dia, a família deverá ser contactada de imediato, preferencialmente, pela DT, para se tomarem as devidas providências.
9. Em caso de óbito, o funeral será custeado pela família ou pessoa responsável pelo residente, exceto no caso dos residentes que não tenham retaguarda familiar.

NORMA 50 - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que desejado; e livro de reclamações eletrónico;
2. A instituição permite o acesso ao Livro de Reclamações eletrónico em conformidade com o Anexo I do nº 12 al. b) do Decreto-Lei 74/2017 - LEGISLAÇÃO - DL n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho (Estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico do livro de reclamações)
3. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

NORMA 51 - METODOLOGIA DE AUSCULTAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES E FAMÍLIAS

1. O parecer do grau de satisfação dos utentes e famílias pode realizado através dos seguintes recursos:
 - a. Questionário de satisfação (anualmente)
 - b. Caixa de reclamações sugestões e elogios
 - c. Reuniões

NORMA 52 - REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de um conjunto de registos que servirão de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 53 - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da resposta social, resultantes da avaliação geral dos cuidados prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Estas alterações deverão ser 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.

3. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Distrital de Viana do Castelo com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
4. O Regulamento interno em vigor está disponível para consulta, em local bem visível, à entrada da instituição e entregue uma cópia do mesmo sempre que o utente ou representante legal ou familiar o solicitar..

NORMA 54 - Integração de Lacunas

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

NORMA 55 - Disposições Complementares

1. Para mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo aplica-se a Lei 144 de 8 de set de 2015
2. Esta ERPI é aderente ao Centro de Informação, Mediação e arbitragem de consumo, podendo recorrer ao Tribunal Arbitral de Braga, Viana do Castelo ou Câmara Municipal de Arcos de Valdevez.
3. Todos os residentes estão abrangidos por um seguro, que será acionado sempre que se justificar.
4. Todos os residentes, desde que possuam capacidades físicas e cognitivas para o fazer poderão sair das instalações, devendo para tal avisar os colaboradores de serviço.
5. Os familiares, desde que autorizados pelo residente e/ou seu responsável, podem levar o residente, devendo para tal avisar os colaboradores de serviço.
6. Os contactos telefónicos entre residente e seus familiares e amigos deverão ser feitos entre as 9h00 e as 22h00.

NORMA 56 - Entrada em Vigor

1. O presente regulamento entra em vigor em 01/09/2024.