



ASSOCIAÇÃO DE APOIO SOCIAL DA PORTUGAL TELECOM
LAR DO CENTRO SOCIAL DE SANTO ANTÓNIO DE LISBOA

REGULAMENTO DA ERPI/ LAR

1 - NATUREZA E FINS

1.1. No âmbito dos respetivos Estatutos, são fins da Associação:

Objetivos principais:

- a) Promover a natureza unitária da pessoa humana e o respeito pela sua dignidade;
- b) Aperfeiçoamento cultural e social;
- c) Promoção do bem-estar e qualidade de vida dos utentes e famílias
- d) Apoio à família;
- e) Apoio à população idosa;
- f) Apoio à integração social e comunitária.

Objetivos secundários:

- a) Promover e desenvolver atividades recreativas e de carácter cultural.
- b) Realizar ações de formação.
- c) Prevenção, promoção e proteção da saúde.

A ERPI/ Lar da Associação de Apoio Social da Portugal Telecom, no Centro Social de Santo António de Lisboa, destina-se a receber e a prestar apoio a idosos de ambos os sexos em regime de residência permanente.

Trata-se de uma resposta social – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, ERPI, do Centro Social de Santo António de Lisboa, da Associação de Apoio Social da Portugal Telecom, Instituição Particular de Solidariedade Social, registado na Direção – Geral da Segurança Social, como IPSS, com sede na Rua Engenheiro Ferreira Dias, s/n, 1950-119 Lisboa, na Freguesia de Marvila, Concelho de Lisboa, regendo-se nos termos da legislação em vigor e das normas do presente Regulamento Interno.

Aos Residentes/ Utes é garantida a satisfação das necessidades básicas inerentes à sua condição, nomeadamente a prestação de serviços de alojamento colectivo de natureza permanente, alimentação, tratamento de roupa, cuidados de higiene, cuidados de saúde, clínicos, de enfermagem e reabilitação bem como de animação e ocupação em articulação com a família, com os amigos e com as estruturas sociais envolventes.

A ligação com a família, com os amigos e com o meio social de origem deverá ser estimulada de modo a conseguir-se entre os Residentes/ Utes elevado índice de sociabilidade que compatibilize a vivência em comum com o respeito pela individualidade e privacidade de cada Residente/Utente.

A ERPI/Lar rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto- Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – aprova e altera o estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Aprova as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas, alterada pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro;
- c) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- d) Circulares de Orientação Técnica acordadas e aplicáveis ao sector e à valência;
- e) Contratos Coletivos de trabalho para as IPSS;
- f) O presente Regulamento Interno.

1.2. - CAPACIDADE DA ERPI/ LAR

A ERPI/ Lar tem capacidade para um total de 70 (setenta) Utentes.

2.- OBJECTIVOS

São objetivos principais da ERPI/ Lar:

- a) Proporcionar aos Residentes/ Utentes uma habitação condigna e todo um conjunto de serviços permanentes adequados à realidade biopsicossocial da natureza dos utilizadores;
- b) Promover o respeito pelos direitos dos Residentes/Utentes e demais interessados;
- c) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento;
- d) Assegurar a satisfação das necessidades básicas dos Residentes/Utentes, quer físicas quer psicológicas;
- e) Contribuir para que o processo de envelhecimento decorra numa dimensão harmoniosa, visando a sua estabilização e retardamento;
- f) Suscitar condições que permitam animar as relações entre Residentes/Utentes, e destes com a família e o meio;
- g) Incentivar a participação activa dos Residentes/Utentes na vida institucional da ERPI/ Lar bem como a sua integração social, respeitando a individualidade e a privacidade de cada Utente.
- h) Promover um ambiente de segurança física, afetiva, evitar o isolamento e qualquer forma de negligência ou maltrato;
- i) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- j) Promover a assistência religiosa, respeitando as opções individuais de cada um.

3.- ADMISSÃO DE RESIDENTES/UTENTES

3.1 - CONDIÇÕES GERAIS

A admissão de qualquer Residente/Utente na ERPI/Lar, dependerá sempre de decisão da Direção da AASPT da qual não cabe recurso, e só pode ter lugar quando verificadas as condições previstas neste Regulamento.

3.1.2 - A pessoa candidata a Residente/Utente deverá:

- a) Ser associado da AASPT em pleno uso dos seus direitos e ter pago pontualmente as suas quotas;
- b) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo em condições excepcionais a considerar caso a caso e mediante decisão da Direção;
- c) Não sofrer de doença infecto-contagiosa ou mental;
- d) Manifestar acordo e vontade relativamente ao internamento na ERPI/Lar.

3.1.3 - Em situações de igualdade terão prioridade os Associados mais antigos.

3.1.4 - A admissão será sempre feita a título provisório, por um período de 3 meses.

3.1.5 - Caso o Residente/Utente não se adapte à vida da ERPI/ Lar, entrando em conflito grave com os outros Residentes/Utentes ou funcionários, que ponha em causa o bom ambiente da instituição, a família será responsável pelo seu recolhimento, no prazo que lhe foi fixado para o efeito.

3.2 - PROCESSO DE ADMISSÃO

3.2.1 - O candidato a Residente/Utente da ERPI/Lar deverá propor a sua admissão através do preenchimento de um impresso próprio – pedido de admissão- no qual deverá expor as razões que julgue fundamentarem o seu pedido.

São motivos de retirada da lista de candidatos:

- a) Informação de falecimento;
- b) Manifestação de vontade de retirada da Lista de Candidatos, por parte do Candidato ou do seu Representante Legal;
- c) Ausência de informação relevante para avaliação do processo de candidatura (falta de contactos, data de nascimento, etc)

Quando o candidato e/ou representante legal informarem a Instituição sobre novos factos da sua situação, os quais configurem alterações às condições em que foi inscrito, a Direção Técnica procederá de novo à avaliação dos requisitos.

Quando o candidato e/ ou representante legal informar em) que o primeiro não se encontra interessado na sua manutenção na lista de candidatos ou se verificar o óbito, a Instituição procederá ao arquivo do processo do candidato.

3.2.2 - Ao pedido de admissão deverão ser juntos os seguintes documentos:

- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ cartão de cidadão;
- Fotocópia do cartão de Utente dos Serviços de Saúde e outros subsistemas;
- Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- Fotocópia do Cartão de Beneficiário/ Pensionista da Segurança Social;
- Fotocópia do Cartão do Sistema / Sub-sistema de saúde a que pertence;
- Documento comprovativo do número do Serviço Nacional de Saúde;
- Atestado do Médico Assistente relativamente ao estado de saúde física e mental do candidato;
- Exames clínicos efectuados nos últimos seis meses;
- Caracterização do agregado familiar, contexto habitacional e respetivo motivo para procura da ERPI/Lar;
- Comprovativo dos rendimentos do candidato e/ou agregado familiar;
- Caracterização diagnóstica do candidato, nomeadamente o seu grau de dependência;
- Última Declaração de IRS Modelo 3 entregue e Nota de Liquidação de IRS;
- Recibos de pensão;
- Outros documentos que venham a ser considerados necessários pela Direcção da AASPT.

3.2.3 - No âmbito do processo de admissão o candidato deverá submeter-se a uma entrevista com a Direção Técnica para preenchimento da ficha social. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo os mesmo ser entregues no prazo máximo de 30 dias, sob pena de exclusão.

3.2.4 - No âmbito do processo de admissão o candidato terá de submeter-se a exame médico na ERPI/ Lar.

3.2.5 - O pedido de admissão deve ser endereçado à Direcção da AASPT, só sendo aceites os processos dos quais conste toda a documentação exigida.

3.2.6 - O pedido de admissão será objecto de parecer técnico dos serviços e por despacho da Direcção da AASPT.

3.2.7.- A admissão de novos Residentes/Utentes respeitará o disposto no ponto 3 anterior e na medida do possível a ordem da lista de espera existente. Questões como, género, situação clínica, condição física e mental do Residente/Utente terão de ser adequadas ao preenchimento da vaga existente.

3.3 - ACTO DA ADMISSÃO

3.3.1 - A admissão formaliza-se com a assinatura do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, declaração de consentimento para efeitos de protecção de dados (RGPD) e com declaração escrita na qual o Utente ou o seu representante legal ou pessoa significativa/ familiar de referência manifeste o seu acordo e vontade quanto ao internamento.

3.3.2 - No acto de admissão os Residentes/Utentes e / ou o seu representante legal, seus familiares ou pessoa significativa de referência devem assinar um **termo de responsabilidade** pelo pagamento das mensalidades, despesas de saúde, medicação, fisioterapia e outras, responsabilizando-se igualmente pelo comportamento do utente na instituição e pelo seu recolhimento nos casos do ponto 3.1.5.

3.3.3 - Em caso de falsas declarações, o Residente/Utente abandonará obrigatoriamente e de imediato as Instalações da Instituição, considerando-se resolvido por incumprimento o contrato celebrado, **sem direito a qualquer reembolso das quantias já entregues**.

3.3.4 - Em casos devidamente fundamentados a Direcção da AASPT poderá autorizar o internamento na ERPI/Lar em momento posterior à assinatura do contrato e em prazo a definir, sendo nesse caso devida uma contrapartida relativa à “reserva de cama” nos termos definidos no regulamento, que será perdida no caso do Residente/Utente não entrar no prazo acordado.

3.3.5 - No acto de admissão, a roupa pessoal do Residente/Utente e o calçado devem vir devidamente identificados/marcados, de acordo com as orientações dos Serviços da Associação. Deverão também vir identificados com o nome do utente todos os objectos pessoais, tais como, malas e sacos de viagem, cadeiras de rodas, andarilhos, telemóveis, carregadores, e outros.

3.3.6. - As ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, bengalas, e outros) são um objecto de uso pessoal, pelo que os Residentes/ Utentes que necessitem ou venham a necessitar de recorrer a este tipo de apoios para a locomoção, terão de providenciar os mesmos.

3.3.7 - Em caso de falecimento, os bens pessoais do Residente/Utente serão entregues aos seus representantes legais ou familiar/ pessoa significativa de referência.

3.3.8 - Não são admitidos nem permitidos na Instituição animais domésticos.

3.3.9. O Residente/Utente pode trazer para o seu quarto pequenos objectos pessoais tais como, fotografias, quadros ou até mesmo mobiliário de pequeno porte como por exemplo um cadeirão, desde que não perturbem a organização funcional e respeitem o espaço e os valores éticos, culturais e religiosos dos outros Residentes/Utentes, em caso de quartos partilhados.

3.3.10. No caso de admissão do Residente/Utente, a este e /ou aos seus legais representantes ou familiares/ pessoas significativas de referência são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI/ Lar, nomeadamente o Regulamento Interno de funcionamento, o Programa de Acolhimento e o pagamento das mensalidades e demais despesas.

3.3.11. O período de adaptação do (s) Residente(s)/ Utente (s) na Instituição está previsto no Programa de Acolhimento.

Durante este período:

- a) é apresentada a equipa de colaboradores que mais se articulam com o Residente/Utente;
- b) são apresentados os outros Residentes/Utentes;

- c) é feita a visita a todos os espaços da ERPI/Lar, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- d) são apresentados os programas de atividades da ERPI/Lar;
- e) são informados os instrumentos de participação dos Residentes/Utentes na vida da Instituição, nomeadamente através de sugestões, reclamações e elogios;
- f) divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
- g) recordar os aspectos mais significativos do Regulamento Interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes; e
- h) elaborar a lista de pertences dos Residentes/Utentes.

3.3.12 Findo o período de adaptação anteriormente referido e caso o Residente/Utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factos que determinaram a não integração e, se for oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, será dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao Residente/Utente de rescindir o contrato de alojamento e de prestação de serviços.

3.4. Processo individual do Residente/Utente

1.- Do processo individual do Residente/ Utente constará:

- a) Dados pessoais;
- b) Situação sócio-familiar e seus legais representantes ou familiares/ pessoas significativas de referência;
- c) Situação socioeconómica;
- d) Grau de Dependência;
- e) Plano Individual (PI)
- f) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- g) Situação Clínica;
- h) Anexos de documentos relevantes ao processo como: contrato de prestação de serviços, comprovativo de rendimentos e despesas, declaração médica de problemas de saúde, entre outros considerados necessários;
- j) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas.

2.- O Processo Clínico e Individual do Residente/ Utente será arquivado digitalmente em software próprio e de fácil acesso aos seus utilizadores, garantindo sempre a sua confidencialidade, com cumprimento de normas do Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD).

4 - MENSALIDADES

4.1 - O pagamento das mensalidades será feito antecipadamente, até ao dia 10 de cada mês. No acto da admissão deve ser feito o pagamento do mês correspondente.

4.2. AS mensalidades em vigor fazem parte do presente regulamento e estarão afixadas em local visível e próprio para o efeito.

4.3. - As mensalidades serão actualizadas anualmente pela Direcção, com efeitos a partir do dia 1 do mês seguinte ao da respetiva notificação.

4.4. Os outros produtos fornecidos e faturados aos Residentes/ Utentes, tais como materiais de higiene e conforto, materiais de enfermagem, contas de consumos no bar, faturação de medicamentos, oxigenoterapia ou outros justificados relativos ao mês anterior serão pagos até ao dia 10 do mês seguinte.

4.5. - No ato de admissão:

4.5.1. - Se a admissão se verificar até ao dia 15, inclusive, a importância a pagar será relativa a um mês de mensalidade;

4.5.2. - Se a admissão se verificar após o dia 15, a importância a pagar será correspondente a meio mês de mensalidade.

4.6. - Atrasos no pagamento das mensalidades:

4.6.1. Quando o atraso no pagamento da mensalidade e/ou factura emitida for igual ou superior a 30 dias será facturado e cobrado o seu acréscimo de 5% sobre ao valor facturado.

4.6.2. O não pagamento de 2 meses consecutivos confere à Instituição o direito de rescindir o contrato, sem direito ao pagamento de qualquer indemnização, podendo encetar as diligências que repute necessárias para que o Residente/Utente proceda ao abandono das Instalações.

4.6.3. Com base na falta de pagamento, os representantes legais/ responsável/ pessoas significativas do utente obrigam-se a promover a sua retirada, no prazo máximo de quinze dias, após notificação por carta registada com aviso de receção e a efetuar de imediato o pagamento das quantias que se encontrarem em dívida até à data de saída;

4.6.4. - Se o prazo estabelecido no ponto 4.6.3. expirar, sem ter sido apresentado um justo impedimento e sem que os responsáveis tenham promovido a retirada do Residente/ Utente, a Associação tem o direito de proceder à sua imediata evacuação, podendo a sua Direção tomar as providências necessárias no sentido de o fazer encaminhar para a residência do representante legal/responsável/ pessoas significativas do Residente/ Utente perante a Instituição, correndo por conta destes todas as despesas efetuadas.

4.6.5. Nos casos referidos nos pontos 4.6.3. e 4.6.4., o Residente/ Utente não abandonar voluntariamente as Instalações, será comunicado ao Centro Distrital da Segurança Social, no sentido de se promover o encaminhamento do Residente/ Utente de forma articulada.

4.6.6. O representante do Residente/ Utente assume a responsabilidade solidária pelo pagamento da mensalidade fixada e pelos custos/ encargos dos serviços e consumíveis que se vierem a verificar em seu nome.

4.7. – Falecimento/ saída do Residente/ Utente da ERPI/lar:

4.7.1. Se o Residente/ Utente falecer ou for retirado da Instituição sem aviso prévio de 30 dias não haverá lugar a qualquer reembolso/ devolução de valores, sendo cobrado o valor total da mensalidade.

4.7.2. Não haverá igualmente qualquer reembolso/ devolução de valores se o Residente/ Utente for hospitalizado ou se ausentar da Instituição designadamente em períodos de fins de semana, de férias ou outras ausências.

4.8 - SERVIÇOS INCLUÍDOS NA MENSALIDADE

O valor da mensalidade inclui a prestação aos Residentes/ Utentes dos seguintes serviços:

- a)** Alojamento;
- b)** Alimentação;
- c)** Vigilância médica e de enfermagem;
- d)** Cuidados de higiene pessoal;
- e)** Animação e ocupação de tempos livres;
- f)** Tratamento de roupas;

4.9 - Serão debitados à parte todos os serviços ou produtos não incluídos no custo da mensalidade tais como:

- medicamentos;
- meios complementares de diagnóstico (ex.: análises clínicas, entre outros);
- oxigenoterapia;
- artigos e materiais de enfermagem (ex.: pensos, seringas, algalias, entre outros);
- fraldas e resguardos,
- consultas de fisioterapia e tratamentos de fisioterapia que venham a ser realizados na Unidade de Medicina Física e Reabilitação (UMFR) a funcionar nas instalações da Instituição;
- transportes em ambulância ou táxi/ rampa;
- consultas no exterior;

4.9.1. Nas deslocações para consultas e/ou tratamentos no exterior, é obrigação da família/responsáveis e pessoa significativa/ de referência acompanhar o Residente/ Utente. Em

caso de impossibilidade dos familiares/ responsáveis, o acompanhamento por parte dos funcionários da Associação ao exterior deverá ser pedido com antecedência, está sujeito à respetiva disponibilidade e o seu custo será debitado à parte.

5.- FUNCIONAMENTO

5.1 - ALOJAMENTO

5.1.2 - Todos os quartos dispõem de casa de banho privativa.

5.1.3 - A distribuição dos Residentes/ Utentes pelos quartos é da inteira competência da Direcção e será feita de acordo com critérios de gestão e racionalidade, procurando sempre que possível salvaguardar os aspectos relacionais.

5.2 - ALIMENTAÇÃO

5.2.1 - A ERPI/Lar assegurará uma alimentação adequada às necessidades dos Residentes/ Utentes, tendo em atenção o seu estado de saúde e os cuidados médicos prescritos.

5.2.2 - São servidas as seguintes refeições diárias:

- Pequeno: almoço: entre as 8:00 e as 09:30
- Almoço : entre as 12:00 e as 13:30
- Lanche : entre as 16:00 e as 16:30
- Jantar: entre as 19:00 às 20:00
- Ceia : entre as 21:00 às 21:30

5.2.3 - Todas as refeições com excepção da ceia e pequeno almoço, serão servidas na sala de jantar.

5.2.4 - Qualquer dieta especial carece de prescrição médica.

5.3- TRATAMENTO DE ROUPAS

5.3.1 – A ERPI/ Lar dispõe de um serviço de lavandaria onde é lavada e engomada toda a roupa dos Residentes/ Utentes, excepto as roupas que exijam limpeza a seco ou outro tipo de limpezas especiais, que serão da responsabilidade do (s) responsável (eis) legais/ responsável/ pessoas significativas do utente.

5.3.2 - O Residente/ Utente deve dispor de mudas de roupa em número suficiente, que permitam o seu tratamento e lavagem.

5.4 - HIGIENE, LIMPEZA E AMBIENTE DAS INSTALAÇÕES

5.4.1 - O arranjo e higiene das instalações, incluindo os quartos, é assegurado diariamente pelos serviços da Instituição.

5.4.2. - Sem prejuízo do exposto no ponto anterior, caso os Residentes/ Utentes o solicitem poderá ser-lhes disponibilizado o material necessário para cuidarem do seu espaço e dos seus objectos de uso pessoal.

5.4.3 - Não é permitido ter alimentos deterioráveis nos quartos.

5.4.4 - Por razões de higiene e segurança, os Residentes/ Utentes devem utilizar as instalações para os fins a que se destinam, pelo que não é permitida a lavagem de roupas nas casas de banho, a utilização de ferros de engomar nos quartos, nem a colocação de objectos debaixo das camas.

5.4.5 – A ERPI/ Lar dispõe de arrecadações onde podem ser guardados alguns objectos dos Residentes/ Utentes, tais como malas, cestos ou sacos e ainda de um cofre para a guarda de valores monetários ou outros objetos de valor.

5.4.6 - É proibido fumar nos quartos e nos corredores. Só é permitido fazê-lo nos locais reservados para o efeito.

5.5 - OCUPAÇÃO / ANIMAÇÃO

Este sector tem como objectivo promover e organizar actividades individuais e de grupo, formais e informais, tais como iniciativas culturais, passeios, visitas guiadas, actividades criativas e de atelier, entre outras, procurando o envolvimento e a participação dos Residentes/ Utentes e respeitando sempre as capacidades, preferências e aptidões de cada um.

A Instituição pretende desenvolver e manter as capacidades físicas e psíquicas dos seus Residentes/Utentes, procurando promover e manter a saúde e evitar ou diminuir, tanto quanto possível, situações de incapacidade.

Todos os Residentes/Utentes têm acesso às actividades de animação e ocupação, nos domínios que pela sua especificidade, não exijam inscrição própria.

A família pode e deve colaborar nas actividades de animação da Instituição.

5.6 - VIGILÂNCIA MÉDICA E DE ENFERMAGEM/ PREPARAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

5.6.1. Os serviços médicos e de enfermagem, destinam-se a prevenir e despistar as doenças degenerativas mais comuns e outras neste escalão etário, bem como minorar tanto quanto possível as situações de incapacidade física.

A Instituição dispõe de Serviços médicos e de enfermagem de forma a assegurar o acompanhamento clínico dos seus Residentes/ Utentes.

5.6.2. A preparação Individualizada da medicação será assegurada por um serviço farmacêutico através de dispensadores descartáveis, sendo a adesão ao serviço formalizada através de um consentimento informado do Residente/ Utente ou (s) responsável (eis) legais/ responsável/ pessoas significativas do utente. Nos casos excepcionais em que a preparação da medicação tenha que ser preparada na Instituição, os *blisters* utilizados para o acondicionamento da medicação serão debitados à parte.

5.6.3. Não será administrada qualquer medicação sem prescrição médica.

5.7 - FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO FUNCIONAL

5.7.1 – A Instituição dispõe de instalações próprias para fisioterapia e reabilitação funcional, designadamente:

- ginásios de manutenção e desenvolvimento funcional;
- salas de massagens, terapia e recuperação funcional;

5.7.2 - Os tratamentos de fisioterapia são prestados por pessoal especializado, mediante prescrição médica.

5.8 - APOIO ADMINISTRATIVO

Os Residentes/ Utentes podem solicitar o apoio dos serviços para telefonemas particulares, serviços de correio, renovação de documentos caducados, ou outros assuntos de natureza burocrática designadamente e em casos excepcionais, se o Residente/ Utente não tiver

familiares/ responsável (eis) legais/ responsável/ pessoas significativas do Residente/ Utente a ajudá-lo ao preenchimento de eventual (ais) declaração(ões) de ordem tributária.

5.9 - SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social assegurado pela Instituição destina-se a:

- promover a satisfação das necessidades básicas e sociais dos Residentes/ Utentes;
- integrar o Residente/ Utente na vida da Instituição;
- promover e estimular o relacionamento Residente/ Utente / família;
- fornecer aos restantes serviços informação sobre as condições familiares pessoais dos Residentes/ Utentes, sempre que necessário;
- encaminhar os problemas apresentados pelos Residentes/ Utentes ou seus familiares, responsável (eis) legais/ responsável/ pessoas significativas do utente para a Direcção Técnica.

6.- DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES E FAMÍLIA

6.1 - DIREITOS E DEVERES DAS PESSOAS RESIDENTES/ DOS UTENTES

1 - A pessoa Residente/Utente que reside em ERPI/LAR tem direito, nomeadamente, a:

- a) Organizar o espaço do seu quarto com os objectos pessoais que considerem convenientes desde que previamente autorizados.
- b) Entrar e sair da Instituição, durante o horário de funcionamento (salva expressa indicação em contrário, fundamentada em razões de saúde ou motivos análogos), sem prejuízo de prévia comunicação de eventual ausência a refeições.
- c) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- d) Ver garantida a confidencialidade em relação à sua situação clínica;
- e) Ser informada sobre o funcionamento dos serviços, das atividades e dos cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que seja parte interessada;
- f) Participar, se conseguir, na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- g) Gerir os seus próprios recursos económicos.
- h) Beneficiar de todos os serviços postos à sua disposição.
- i) Ser tratado com respeito pelos outros Residentes/ Utentes, familiares e funcionários.
- j) Dispor de um plano de acompanhamento individual e de um esquema individualizado para os banhos ou um registo diário de banhos e levantes/reposicionamentos (sendo esse o caso), assim como de um processo clínico, com registo clínicos, de enfermagem e sinais vitais.
- k) Dispor de um plano de cuidados diários.
- l) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados de que irá beneficiar na Instituição;
- m) Ser tratada com urbanidade, respeito, correção e compreensão;
- n) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- o) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI/ Lar;
- p) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- q) Apresentar reclamações e sugestões à Direcção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.

2 - Constituem deveres das pessoas Residentes/ Utentes, nomeadamente, os seguintes:

- a) Colaborar com as equipas na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e a intimidade dos outros Residentes/Utentes;
- c) Cumprir os Regulamentos Internos da Instituição;

- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços que lhe são prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da Instituição e dos seus bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais Residentes/Utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, correção e compreensão.
- g) Considerar a Instituição como a sua habitação.
- j) Deitar e levantar dentro dos horários estabelecidos de modo a não prejudicar o normal funcionamento dos serviços.
- K) Pagar pontualmente a (s) mensalidade (s) e as despesas efectuadas.

3. A Instituição exclui a responsabilidade pelo desaparecimento dano ou perda de qualquer objecto pessoal do/ a Residente/ Utente.

4. Em situação de dano de qualquer objecto pessoal de um/ a Residente/ Utente causado por outro / a Residente/ Utente, competirá às respectivas famílias acordarem a forma de reparação do dano, podendo a Direção técnica mediar o processo.

5. Embora a instituição faça a prevenção de situações de furtos é aconselhado que o/a Residente/ Utente não tenha na sua posse bens de valor ou grandes quantias de dinheiro.

5. Recomenda-se que os pertences dos/as Residentes/ Utentes sejam identificados/marcados com as iniciais do seu nome/ número sócio, como forma de prevenção e perdas.

6.2. Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência:

1 - Os familiares e pessoas de referência, amigos dos Residentes/ Utentes 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, caso o Residente/ Utente o deseje;
- c) Ter acesso à informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao Residente/Utente, com a devida autorização deste;
- d) Visitar o Residente/ Utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

2 - Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, amigos do Residente/ Utente nomeadamente, os seguintes:

- a) Cumprir o Regulamento Interno da Instituição;
- b) Colaborar com as equipas de prestação de serviços;
- c) Respeitar a privacidade e a intimidade dos Residentes/Utentes;
- d) Zelar pela boa conservação das instalações e dos bens e equipamentos da Instituição;
- e) Tratar os Residentes/Utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- f) Respeitar os outros Residentes/ Utentes, familiares e funcionários que prestam serviços na Instituição.
- g) Pagar pontualmente a (s) mensalidade (s) e as despesas efectuadas.

7. REPRESENTANTE (S) LEGAL (AIS) DO RESIDENTE/UTENTE

a) Designa-se por Representante legal do Residente/ Utente perante a Instituição, a (s) pessoa (s), familiar (ares) ou não familiar (ares), que sob a função de gestor de negócios, tutor ou curador ou acompanhante, com assinatura firmada em nome próprio, subscreve o contrato de alojamento e prestação de serviços, termos de responsabilidade, declaração de compromisso e demais documentos;

b) Quando o Residente/ Utente, por razões físicas ou psíquicas, não puder fazê-lo, o seu representante legal/ responsável ou acompanhante (em processo de maior acompanhado) assume por ele todas as condições e obrigações que o Contrato e o presente regulamento estipulam;

c)O Residente/ Utente é considerado responsável por si quando não se verificarem as condições previstas nas alíneas anteriores.

d)É da responsabilidade do (s) representante (s) legal (ais) do Residente/Utente, o acompanhamento do mesmo a consultas, exames ou tratamentos no exterior, sendo que seguirá sempre acompanhado por uma carta do médico assistente / ou do enfermeiro de serviço, que inclui a informação clínica, o número de contacto da instituição e do seu responsável.

e)Em caso de situações de urgência será avisada de imediato a família para que se possa deslocar à Unidade Hospitalar para acompanhar o Utente.

7.1. DIREITOS DO (S) REPRESENTANTE (S) LEGAL (AIS) DO UTENTE

O representante legal/responsável do Residente/ Utente é detentor de um conjunto de direitos, dos quais se destacam:

- a) À informação geral acerca da situação de saúde e das atividades e rotinas diárias do Residente/ Utente, pelo qual é responsável;
- b) À informação específica e a solicitar a consulta do processo individual do Residente/ Utente, junto da Direção Técnica, dentro dos horários vigentes na Instituição e na presença destes;
- c) Todas as informações previstas nas alíneas anteriores deverão ser solicitadas à Direção Técnica com 48 horas de antecedência sempre que impliquem com áreas específicas.
- d) Conhecer e participar na elaboração do Plano Individual delineado para o Residente/ Utente;
- e) Comunicar telefonicamente com o Residente/ Utente;

7.2.DEVERES DO (S) REPRESENTANTE (S) LEGAL (AIS) / RESPONSÁVEL (EIS) DO UTENTE:

- a) Tem a responsabilidade de gerir os rendimentos do Residente/ Utente, nomeadamente receber a reforma/pensão e proceder ao pagamento da (s) mensalidade (s) e demais despesas, de acordo com o Regulamento Interno e com o Contrato de alojamento e prestação de serviços celebrado, sendo solidariamente responsável perante a Instituição pelas quantias em dívida, de acordo com a declaração de compromisso assinada;
- b) Dever de visitar e informar-se acerca do estado de saúde do Residente/ Utente;
- c) Dever de fornecer atempadamente a medicação, fraldas e produtos de enfermagem requisitados mensalmente, sendo caso disso;
- d) Dever de declarar todos os pertences que acompanham o Residente/ Utente aquando da sua admissão e/ou após a mesma;
- e) Dever de respeitar as regras de funcionamento e os horários da Instituição, contemplados no presente Regulamento;
- f) Dever de respeitar e tratar com urbanidade todos os colaboradores e Residentes/ Utentes e seus visitantes;
- g) Ter a responsabilidade de assegurar os cuidados de saúde constantes no presente Regulamento Interno, bem como a medicação, prescrição terapêutica e consultas médicas;
- h) Conhecer e respeitar o funcionamento interno da Instituição;
- i) Participar no Plano Individual do Utente;
- j) Ter a responsabilidade de participar em reuniões e colaborar em eventos e outras atividades promovidas pela Instituição para os seus Residentes/ Utentes;
- k) Identificar/marcas as roupas e os objetos pessoais, com material próprio para o efeito.

8 - DIREITOS E DEVERES DA ASSOCIAÇÃO

8.1 - DIREITOS

- a) Apreciar e decidir os pedidos de admissão na Instituição.
- b) Definir os critérios e as actualizações das mensalidades e das tabelas de preços dos serviços prestados.
- c) Definir as normas de gestão e organização interna.

- d) Verificar a veracidade das declarações constantes do processo de admissão, ou outras prestadas, no âmbito dos Contratos de Prestação de Serviços celebrados.
- e) Estabelecer prazos e normas contratuais que entenda mais ajustados.
- f) Fazer cessar o Contrato de alojamento e de prestação de serviços por razões de gestão.

8.2 - DEVERES

- a) A prestação todos os serviços contemplados no ponto número 4.8.
- b) Comunicar ao (s) legal (ais) representante (s) dos Residentes/ Utentes qualquer eventualidade ocorrida, tais como, ausências, doença, entre outros;
- c) Elaborar o registo das entradas e das saídas dos Residentes/Utentes;
- d) Dar resposta às exposições ou reclamações que lhe forem formuladas.

9 – HORÁRIOS PRATICADOS NA INSTITUIÇÃO

9.1 – RESIDENTES/UTENTES

Salvo casos pontuais previamente autorizados, o horário de entrada e saída das instalações da Instituição é o seguinte:

- a) Entrada: até às 18:30 horas e a partir dessa hora em horário a combinar;
- b) Saída: a combinar.

9.2 - VISITAS

O horário das visitas é, em regra, das 15:00 h às 18:30 h, existindo flexibilidade fora deste horário em situação que não prejudique o normal funcionamento da Instituição, nem as suas rotinas.

10.- REGIME DO MAIOR ACOMPANHADO E GESTÃO DE VALORES À GUARDA DA INSTITUIÇÃO

10.1. O **regime do maior acompanhado**, instituído pela Lei n.º 49/2018, de 14 de Agosto, substituiu os regimes pretéritos da interdição e da inabilitação, consagrando um sistema único de abordagem das situações de menor capacidade de maiores/pessoas de idade, justificativa de medidas de apoio ou suprimento.

10.2. Este regime está consagrado nos artigos 138.º a 156.º do Código Civil Português, substituindo justamente as anteriores normas relativas a interdição e a inabilitação.

10.3. O acompanhamento tem como pressuposto que a pessoa maior (beneficiário) esteja impossibilitado (...) de exercer plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de, nos mesmos termos, cumprir os seus deveres (artigo 138.º do Código Civil) e visa assegurar o seu bem-estar, a sua recuperação, o pleno exercício de todos os seus direitos e o cumprimento dos seus deveres.

10.4. Este regime pode ser desencadeado pelo próprio beneficiário, caso tenha capacidade e assim o entenda ou pelos seu (s) familiar (es), representante (s) legal (ais) ou ainda outras pessoas de referência/ significativas.

10.5. Caso as pessoas referidas no ponto anterior, não desencadeiem um processo de maior acompanhado, poderá o mesmo vir a ser desencadeado pela própria Instituição.

10.6. Em relação à **gestão de bens monetários**, no caso, do Residente/ Utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem legais representantes e nem familiares/ significativos disponíveis para o efeito, a Instituição tomará as providências até à decisão do processo de maior acompanhado.

10.7. Caso seja opção do Residente/Utente, os valores/ vales postais das suas pensões poderão ser recebidos pela Instituição, que se encarregará dos procedimentos necessários para a

mudança de morada junto do ISS, Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas pensões.

10.8. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/ produtos extra mensalidade junto da Instituição, sendo que o remanescente monetário, caso exista, será sempre entregue ao Residente/ Utente por sua solicitação.

10.9. Após um ano do falecimento do Residente/ Utente finda o prazo de reclamação dos bens à guarda da Instituição.

10.10. A Instituição não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.

10.11. Não é permitido aos colaboradores/ trabalhadores e prestadores da Instituição pedir ou receber qualquer oferta/ valores monetários por parte dos Utentes ou seus familiares.

10.12. Em caso de valores monetários ou outros bens de valor à guarda da Instituição, os respetivos movimentos são efetuados mediante registo pelo Técnico Administrativo (TA), em documento conta corrente.

11.- A Associação possui um **Protocolo de Prevenção de Negligência, Abusos e Maus Tratos nos Idosos**, com especial atenção para situações de agressividade mantida e que requeiram atenção redobrada.

11.1. Caso se verifiquem situações de negligência ou maus- tratos físicos, psicológicos ou emocionais, na relação Colaboradores/ Residentes/ Utentes, será feita uma averiguação que poderá dar origem a um processo disciplinar e a eventual despedimento com justa causa.

11.2. Caso se verifiquem situações de maus- tratos entre Residentes/Utentes/ Colaboradores ou Utentes entre si será feita uma averiguação e solicitada a intervenção da equipa multidisciplinar.

11.3. – Caso se verifiquem situações de Maus- tratos aquando da saída do Residente/ Utente ao exterior (roubo, maltratado pela família ou por alguém do exterior) a situação será alvo de uma averiguação e se necessário será comunicado às autoridades competentes.

11.4. – Em qualquer dos casos será sempre elaborada uma ficha de ocorrência.

12. Quadro pessoal e Direção Técnica

1. O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica, Pessoal Auxiliar), definido de acordo com a legislação em vigor;
2. A Direção Técnica compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir os serviços, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

13.- Regras específicas de convivência, segurança e equipamentos

1. Aos Residentes/ Utentes da ERPI é interdito:

- a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
- b) Maus-Tratos (verbais ou físicos), por parte dos utentes ou seus familiares, a outros utentes, colaboradores, voluntários e Direção da Instituição;
- c) O uso de aparelho de rádio, televisão ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros;
- d) O uso de botijas e cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam pôr em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
- e) Faze-se acompanhar de quaisquer arma ou instrumento que, como tal possa ser utilizada;
- f) A introdução na instituição de qualquer produto estupefaciente;
- g) Fumar ou foguear dentro das instalações da Instituição.

3. Os quartos poderão ser ocupados e alterados na sua organização e equipamento de acordo com as necessidades da Instituição e o superior interesse de todos os Residentes/Utentes.

4. Os Residentes/ Utentes devem zelar pelo asseio e conservação dos espaços e equipamento que utilizam.
5. Sempre que surge uma vaga, a Instituição tem em consideração na atribuição do espaço os perfis dependência, convivência e relação dos Residente/ Utentes, conciliando o interesse de todos os intervenientes.

14.- Livro de reclamações

1. A Instituição permite o acesso ao Livro de Reclamações eletrónico em conformidade com o Anexo I do n.º 12 al. b) do Decreto-Lei n.º 74/2017 – Legislação – DL 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de Junho.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

15 – A Instituição dispõe ainda de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no seu funcionamento.

16 - As situações omissas neste Regulamento serão objecto de deliberação por parte da Direção da Instituição.

Anexo I – Preçário da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Aprovado em reunião de Direção de 11 de junho de 2024.