



# Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa

Fundação de Solidariedade Social | IPSS

*Alves*

*AB*

*Ant*

*[Signature]*

*José António  
Ulisses Barros*

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

### ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

##### Norma 1.<sup>a</sup>

##### Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento Interno de Funcionamento aplica-se à resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) da Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto em 28/09/1984.

##### Norma 2.<sup>a</sup>

##### Legislação Aplicável

A ERPI é uma resposta social que consiste no alojamento colectivo, de utilização permanente, em que sejam desenvolvidas actividades de apoio social, e que se rege pelo estipulado no:

- Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – aprova o Estatuto das IPSS;
- Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março – define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contra-ordenacional;
- Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho – procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas;
- Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.



# Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa

Fundação de Solidariedade Social | IPSS

## Norma 3.<sup>a</sup>

### Destinatários e Objectivos

São destinatários da ERPI:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de excepção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
- d) Constituem objectivos da ERPI:
- e) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- f) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- g) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- h) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo;
- i) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- j) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- k) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- l) Promover o envolvimento e competências da família. E ainda, de acordo com cada caso:
- m) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- n) Promover um ambiente de segurança física e afectiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- o) Promover a intergeracionalidade;
- p) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- q) Promover a interacção com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

## Norma 4.<sup>a</sup>

### Cuidados e Serviços

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Alojamento;
  - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;

*Alf*  
*Ab*  
*Luís Luís*  
*Alfena Gomes*





# Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa

Fundação de Solidariedade Social | IPSS

*Alves*

*Ⓟ*

*Pub*

*[Signature]*

*Luísa Santos*

*Luísa Santos*

- c) Cuidados de higiene;
  - d) Cuidados e Imagem;
  - e) Tratamento da roupa;
  - f) Higiene dos espaços;
  - g) Actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - h) Apoio no desempenho das actividades de vida diária;
  - i) Acompanhamento médico, bem como o acesso a cuidados de saúde;
  - j) Cuidados de enfermagem;
  - k) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico, quando não podem ser assegurados pela família.
  - l) Administração de fármacos, quando prescritos;
2. A ERPI deve permitir a convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade.
  3. A ERPI assegura ainda outros serviços, mas que não se encontram incluídos na Participação familiar, nomeadamente, Cuidados de imagem;
  4. A ERPI assegura a assistência religiosa.

## Norma 5.<sup>a</sup>

### Instalações

1. A ERPI está sediado em Rua da Igreja, 159, 4580-734 SOBROSA e as suas instalações são compostas por:
  - a) 9 Quartos, em que 7 são triplos e 2 duplos.
  - b) 10 Instalações sanitárias;
  - c) 2 Salas de estar e 1 sala de actividades;
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

## Norma 6.<sup>a</sup>

### Condições de Admissão

São condições de admissão à ERPI:

1. As admissões são condicionadas pelo número de vagas existentes;
2. As admissões ficam condicionadas a um período experimental de 3 meses, justificada pela ambientação perfeita dos utentes às normas e rotina da instituição;
3. Pessoas idosas ou não que devido ao seu estado físico e/ou psíquico, necessitem de cuidados permanentes;
4. Não apresentar perturbação mental grave ou que ponha a integridade física dos outros utentes, bem como não sofrer de outras patologias que não estejam devidamente controladas.
5. Não são admitidos idosos com doença infecto-contagiosa em fase activa ou do foro psiquiátrico não compensada.
6. Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Norma 3.<sup>a</sup>.



# Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa

Fundação de Solidariedade Social | IPSS

## Norma 7.<sup>a</sup>

### Inscrição

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
- f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;

2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;

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

## Norma 8.<sup>a</sup>

### Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
- d) Utente de outra resposta social da Instituição;
- e) Ser natural, residente ou ligado afectivamente à freguesia ou à Instituição.

## Norma 9.<sup>a</sup>

### Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Director Técnico desta estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;

2. É competente para decidir o processo de admissão o Director Técnico e Direcção.

3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias;





# Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa

Fundação de Solidariedade Social | IPSS

*Alves*  
*AD*  
*Ant*  
*Jun & Jun*  
*Liliana Barros*

4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Director Técnico e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

## Norma 10.<sup>a</sup>

### Acolhimento dos novos Utentes

1. No caso de admissão do utente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, as tabelas de comparticipação financeira;

2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 3 meses;

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

- Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
- Apresentação dos outros utentes;
- Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- Apresentar o programa de actividades da ERPI;
- Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
- Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
- Recordar os aspectos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
- Elaborar a lista de pertences do utente;

4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

## Norma 11.<sup>a</sup>

### Processo Individual do Utente

1. Do processo individual do utente consta:

- Identificação do utente;
- Data de admissão;
- Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- Identificação e contacto do médico assistente;



# Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa

Fundação de Solidariedade Social | IPSS

- e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
  - h) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
  3. Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado.

*Alves*  
*AD*  
*Ant*  
*Jun Jun*  
*Liliana Gomes*

## CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 12.<sup>a</sup>

### Horário de Funcionamento

A ERPI funciona todos os dias do ano, 24 horas por dia.

Norma 13.<sup>a</sup>

### Horário de Visitas

1. A visita de familiares e amigos aos utentes da ERPI realiza-se entre as 10:00 as 12:00 e das 14:00 às 18:00, não sendo permitida a visita no período reservado às refeições e higiene pessoal dos utentes.
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.
3. As visitas serão realizadas em local próprio, designado por sala de visitas/sala de espera. Os utentes dependentes acamados, sem possibilidade de levantar podem ser visitados no espaço do quarto, mediante marcação prévia.

Norma 14.<sup>a</sup>

### Cálculo do Rendimento

1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:





# Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa

Fundação de Solidariedade Social | IPSS

*ambos*  
*PD*  
*Pit*  
*[Signature]*

*fun fun*  
*Uliana Barros*

- a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - b) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.
  - d) De capitais – rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
  - e) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeito da 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, designadamente
  - b) do imposto sobre o rendimento;
  - c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

## Norma 15.<sup>a</sup>

### Tabela de Participações

1. O valor da participação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente.
2. À despesa referida em b) do n.º 3 da Norma 14.<sup>a</sup> é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
3. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da participação do utente.





# Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa

Fundação de Solidariedade Social | IPSS

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Luís Jesus' and 'Ulisses Sampaio'.

5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

6. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta Norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo recibo, de forma individualizada.

7. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes e familiares exceder o valor de 120% do custo efectivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

## Norma 16.<sup>a</sup>

### Revisão da Comparticipação familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da Comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

## Norma 17.<sup>a</sup>

### Pagamento das Comparticipação familiares

1. O pagamento das Comparticipação familiares é efectuado até ao dia 10 do mês seguinte à entrada do utente, na Recepção da Instituição;

2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado no mesmo período da Comparticipação familiar.

3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas Comparticipação familiares, após ser realizada uma análise individual do caso.

## CAPÍTULO IV

### PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

## Norma 18.<sup>a</sup>

### Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições e com os seguintes horários:

- a) Pequeno-Almoço: 09:00;
- b) Reforço da Manhã: 11:00;





# Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa

Fundação de Solidariedade Social | IPSS

*Alto*  
*Ant*  
*Jesus Jesus*  
*Libano Banty*

- c) Almoço: 12:30;
- d) Lanche: 16:00;
- e) Jantar: 19:00;
- f) Ceia: 21:30;

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.

3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

## Norma 19.<sup>a</sup>

### Cuidados de Higiene

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

## Norma 20.<sup>a</sup>

### Cuidados de Imagem

O serviço de Cuidados de imagem baseia-se no corte de barba, cabelo e arranjo de unhas é prestado quando solicitado pelo utente e é realizado, preferencialmente no período da manhã.

## Norma 21.<sup>a</sup>

### Tratamento de Roupas de Uso Pessoal do Utente

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas pelos familiares ou representante legal, para melhor identificação.

## Norma 22.<sup>a</sup>

### Actividades de Animação e Sociocultural, Lúdico Recreativas e Ocupacionais

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



# Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa

Fundação de Solidariedade Social | IPSS

*Carla*  
*PA*  
*PA*  
*João*  
*Edição*

6. Os utentes serão sempre contactados para participar em actividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

Norma 23.<sup>a</sup>

## Apoio no Desempenho das Actividades de Vida Diária

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

Norma 24.<sup>a</sup>

## Cuidados de Saúde

1. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes, a instituição também faculta quinzenalmente acompanhamento médico nas próprias instalações.

2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ERPI;

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

Norma 25.<sup>a</sup>

## Administração da Medicação

A ERPI assegura a administração da medicação prescrita, esta é realizada pelos colaboradores do turno.

Norma 26.<sup>a</sup>

## Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

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

Norma 27.<sup>a</sup>

## Depósito e Guarda de Bens do Utente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.





# Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa

Fundação de Solidariedade Social | IPSS

Carlos  
R  
R  
R

2. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

## CAPÍTULO V RECURSOS

Jose fern  
Liliana Gomes

Norma 28.<sup>a</sup>

### Pessoal

O quadro de pessoal afecto ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma 29.<sup>a</sup>

### Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica desta ERPI compete a um técnico, 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 Direcção, pelo funcionamento geral da mesma;
2. O Director Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Encarregado Geral.

## CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

Norma 30.<sup>a</sup>

### Direitos e Deveres dos utentes e/ou Representantes Legais e Familiares

1. São direitos dos utentes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - f) Ter acesso à ementa semanal;
  - g) A inviolabilidade da correspondência;
  - h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;







# Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa

Fundação de Solidariedade Social | IPSS

- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes actualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;

Norma 32.<sup>a</sup>

## Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de Alojamento e prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respectivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma 33.<sup>a</sup>

## Interrupção da Prestação dos serviços por iniciativa do utente e/ou Representantes Legais e Familiares

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
2. O pagamento da Participação familiar do utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos; a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo utente por carta registada ou por simples declaração em impresso próprio adquirido na recepção, com 8 dias de antecedência.
3. No caso de cessação da prestação de serviços por parte do utente, este terá o dever de liquidar o mês de abandono nos seguintes termos: 50% do valor da Participação familiar e participação familiar, se o abandono for feito nos primeiros 15 dias do mês, se for posterior terá de liquidar o mês completo.

Norma 34.<sup>a</sup>

## Cessação da Prestação dos serviços por Facto não Imputável ao Prestado

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

Norma 35.<sup>a</sup>

## Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.



# Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa

Fundação de Solidariedade Social | IPSS

Norma 36.<sup>a</sup>

## Livro de Registo de Ocorrências

A ERPI dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

*Handwritten signatures and initials:*  
Arist  
P  
Rit  
[Signature]  
[Signature]  
Liliana Bares

## CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 37.<sup>a</sup>

### Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente 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. Qualquer alteração ao regulamento interno é comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P., (conforme Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março, artigo 26.º, ponto 2), nos termos da alínea b) do n.º 2 do artigo 30.º.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no acto de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 38.<sup>a</sup>

### Integração de Lacunas

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

Norma 39.<sup>a</sup>

### Disposições Complementares

1. Em caso de doença ou acidente, a instituição obriga-se a comunicar imediatamente o fato ao familiar do utente.
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do utente, que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. O responsável legal, depois de avisado pelos serviços conforme referido anteriormente, será responsável pelo devido acompanhamento do utente na unidade hospitalar.
4. O manuseamento de roupa pessoal dos utentes por parte dos respectivos familiares ou visitas deverá ser objecto de prévia autorização do Director Técnico ou do Encarregado Geral da instituição.





# Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa

Fundação de Solidariedade Social | IPSS

5. É interdita aos utentes ou suas visitas a introdução na Estrutura residencial de quaisquer bebidas alcoólicas.

6. Por razões de segurança e ou do foro médico quer os utentes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e autorização do Director Técnico.

7. É interdito aos utentes ou suas visitas a colocação de bens alimentares nos armários.

*Alves*  
*Ⓟ*

*Rit*  
*Ⓟ*

*Josefina*  
*Uliano RANES*

Norma 40.<sup>a</sup>

## **Norma Revogatória**

São revogados todos os regulamentos internos anteriores.

Norma 41.<sup>a</sup>

## **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação pela Administração da Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa.