

# REGULAMENTO INTERNO

## ERPI - felizMENTELar

Aprovação: 27/03/2025

Entrada em Vigor: 29/04/2025

Nota: Revoga o anterior RI de 30/10/2024



ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
NORMA 1.ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	3
NORMA 2.ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	4
NORMA 3.ª - MISSÃO E VALORES .....	4
NORMA 4.ª - OBJETIVOS DO REGULAMENTO .....	4
NORMA 5.ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS.....	5
NORMA 6.ª - CUIDADOS E SERVIÇOS .....	6
NORMA 7.ª - INSTALAÇÕES .....	7
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES .....	8
NORMA 8.ª - REFERENCIAÇÃO / SINALIZAÇÃO .....	8
NORMA 9.ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO .....	8
NORMA 10.ª - INSCRIÇÃO .....	9
NORMA 11.ª - REPRESENTANTE FAMILIAR E/OU ACOMPANHANTE DE MAIOR .....	10
NORMA 12.ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO.....	11
NORMA 13.ª - ADMISSÃO .....	12
NORMA 14.ª - LISTA DE INSCRIÇÕES .....	12
NORMA 15.ª - ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES.....	13
NORMA 16.ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE .....	14
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	15
NORMA 17.ª - ALOJAMENTO .....	15
NORMA 18.ª - GESTÃO / COORDENAÇÃO .....	16
NORMA 19.ª - PESSOAL.....	17
NORMA 20.ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	17
NORMA 21.ª - VISITAS .....	17
NORMA 22.ª - PERÍODO DE SILÊNCIO.....	18
NORMA 23.ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE ACIDENTE E DOENÇA .....	18
NORMA 24.ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE MAUS-TRATOS.....	18
CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	19
NORMA 25.ª - ALIMENTAÇÃO .....	19
NORMA 26.ª - CUIDADOS DE HIGIENE E DE IMAGEM.....	20
NORMA 27.ª - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE.....	20
NORMA 28.ª - ATIVIDADES TERAPÊUTICAS E DE RELAXAMENTO .....	21
NORMA 29.ª - APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA .....	22

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

NORMA 30. <sup>a</sup> - CUIDADOS MÉDICOS, DE ENFERMAGEM E ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE .....	22
NORMA 31. <sup>a</sup> - OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE .....	23
NORMA 32. <sup>a</sup> - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS .....	24
NORMA 33. <sup>a</sup> - HIGIENE DOS ESPAÇOS .....	24
NORMA 34. <sup>a</sup> - ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR / AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS .....	24
NORMA 35. <sup>a</sup> - SAÍDAS DOS UTENTES .....	25
NORMA 36. <sup>a</sup> - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE .....	26
NORMA 37. <sup>a</sup> - GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS .....	26
<hr/>	
CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES .....	27
NORMA 38. <sup>a</sup> - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES, RESPONSÁVEL E PESSOA DE REFERÊNCIA..	27
NORMA 39. <sup>a</sup> - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO .....	28
NORMA 40. <sup>a</sup> - DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES.....	29
NORMA 41. <sup>a</sup> - DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO.....	30
CAPÍTULO VI - MENSALIDADE .....	31
NORMA 42. <sup>a</sup> - CÁLCULO DO RENDIMENTO .....	31
NORMA 43. <sup>a</sup> - PROVA DOS RENDIMENTO E DESPESAS .....	32
NORMA 44. <sup>a</sup> - COMPARTICIPAÇÕES.....	33
NORMA 45. <sup>a</sup> - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR .....	34
NORMA 46. <sup>a</sup> - PAGAMENTO DE MENSALIDADES .....	34
CAPÍTULO VII - DO CONTRATO .....	35
NORMA 47. <sup>a</sup> - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	35
NORMA 48. <sup>a</sup> - CADUCIDADE .....	35
NORMA 49. <sup>a</sup> - JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO DE CONTRATO .....	36
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	36
NORMA 50. <sup>a</sup> - EXÉQUIAS / FUNERAIS.....	36
NORMA 51. <sup>a</sup> - SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES.....	36
NORMA 52. <sup>a</sup> - REGISTO DE OCORRÊNCIAS .....	37
NORMA 53. <sup>a</sup> - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO.....	37
NORMA 54. <sup>a</sup> - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS .....	38
NORMA 55. <sup>a</sup> - ENTRADA EM VIGOR .....	38

O Presidente da Direção

· Jorge Pereira, Arq. ·

O Presidente da Assembleia,

· João Luís Nogueira, Dr ·

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA 1.ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação CENTRO SOCIAL VALE DO HOMEM, abaixo referenciada por CSVH, foi fundada no ano de 2006, fruto da vontade de cidadãos atentos ao envelhecimento da população e à carência de respostas sociais na região do Vale do Homem.

Nesse pressuposto, o CSVH desenvolve todos os esforços para:

- a) A integração do idoso na sociedade, cooperando com os vários parceiros da comunidade;
- b) A prestação de uma assistência personalizada ao idoso e seus familiares, atendendo à especificidade de cada um e privilegiando situações que revelam maior necessidade;
- c) A garantia de uma melhor qualidade de vida do idoso e do seu bem-estar.

O CSVH obteve o estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social em 2008, conferindo-lhe a natureza de Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, em conformidade com o definido no Estatuto das IPSS, Decreto-Lei nº 172-A/2014.

O felizMENTELar - é uma Estrutura Residencial para Idosos criada pelo CSVH visando o alargamento das suas respostas sociais, aumentando o âmbito de intervenção e colmatando necessidades emergentes diagnosticadas nos diferentes instrumentos de planeamento concelhios.

As respostas sociais desenvolvidas são:

- a) Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI);
- b) Serviço de Apoio Domiciliário.

A área de abrangência do felizMENTELar é correspondente ao distrito de Braga.

O felizMENTELar pretende disponibilizar serviços individualizados e ajustados à realidade pessoal, familiar, social, psicossocial e situacional de cada pessoa, promovendo condições e projetos de vida centrados no respeito da sua identidade, dignidade pessoal e bem-estar, em contexto de residência.

O felizMENTELar desenvolve a resposta ao abrigo do acordo de cooperação nº 202400073409.

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr. -

## NORMA 2.ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS - o felizMENTElar, adiante designada por ERPI - FM, é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pela legislação vigor e demais normativos aplicáveis.

## NORMA 3.ª - MISSÃO E VALORES

### 1 - Missão

O CSVH tem como missão ostentar uma expressão organizada do dever de solidariedade e justiça entre os indivíduos, com o objetivo principal de apoiar e proteger os cidadãos em situação de velhice e mais vulneráveis, com vista à sua integração social através de uma intervenção individualizada e personalizada.

### 2 - Valores

O CSVH rege-se pela valorização dos seguintes valores:

- a) Dignidade - a vida de cada um é única e insubstituível, merecendo, por isso, a prestação de um serviço de qualidade;
- b) Inovação - estar atento aos desafios sociais da atualidade e desenvolver novas respostas;
- c) Sustentabilidade - entendendo o projeto social como passível de ser total ou parcialmente sustentável, o CSVH pauta a sua atuação pelo rigor, profissionalismo, competência e transparência, privilegiando o bem comum;
- d) Parceria - cooperar com os restantes atores sociais com o objetivo de fomentar a solidariedade social na comunidade, dar e receber novos conhecimentos, experiências e projetos, e proporcionar, sempre, a prestação de melhores serviços.

## NORMA 4.ª - OBJETIVOS DO REGULAMENTO

A dimensão organizacional do CSVH norteia-se por um conjunto de normas de nível administrativo e assistencial, com o objetivo de incrementar a qualidade dos seus serviços, de forma proporcionar bem-estar a todos aqueles que estejam afetos à Instituição e cujo papel fundamental é envolver os parceiros sociais.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr. -

O presente Regulamento Interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos idosos, seus colaboradores e demais interessados;
- b) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar social dos idosos e famílias;
- c) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da ERPI-FM;
- d) Promover a participação ativa dos idosos e seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

### NORMA 5.<sup>a</sup> - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1 - São destinatários da ERPI - FM:

- a) Pessoas idosas com 65 ou mais anos de idade que, por razões familiares, dependência não possam permanecer no seu domicílio;
- b) A estrutura residencial pode, também, destinar -se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas;
- c) Casos de isolamento familiar ou social;
- d) Carência ou deficiência de retaguarda familiar / assistencial;
- e) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de acolhimento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2 - Constituem objetivos da ERPI - FM:

- a) Proporcionar serviços e cuidados permanentes e adequados às necessidades/ potencialidades e interesses biopsicossociais das pessoas com demência;
- b) Contribuir para um envelhecimento ativo e integrativo, através da inclusão na comunidade, fomentando relações sociais e de convivência;
- c) Promover uma melhoria da qualidade de vida através da integração de terapias de balneoterapia e relaxamento;
- d) Promover o autocuidado, a funcionalidade, autonomia/independência dos Utentes;
- e) Desenvolver uma prestação de cuidados personalizados e individualizados;
- f) Potencializar um ambiente seguro, confortável e humanizado;
- g) Garantir os direitos, liberdades e garantia dos residentes;
- h) Garantir o direito da autorregulação, salvaguardando sempre o respeito da organização interna e o direito dos restantes Utentes;
- i) Respeitar a privacidade e intimidade, bem como as diferenças religiosas, étnicas,

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr. -

- políticas e culturais;
- j) Participação e corresponsabilidade dos Utentes ou representante legal/ou pessoa de referência na elaboração do Plano Individual;
  - k) Promover acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal.

### NORMA 6.ª - CUIDADOS E SERVIÇOS

#### 1 - A ERPI - FM assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas, caso existam;
- b) Cuidados de higiene, de conforto e imagem;
- c) Tratamento da roupa;
- d) Higiene dos espaços;
- e) Atividades recreativas e socioculturais, orientadas por técnico competente, adequadas a cada indivíduo, de acordo com a avaliação da equipa multidisciplinar num processo participativo com o Utente ou com o representante legal ou pessoa de referência;
- f) Programa terapêutico de estimulação física realizado por técnico competente, adequadas às necessidades e interesses de cada indivíduo, de acordo com a avaliação da equipa multidisciplinar e com o Programa de Desenvolvimento Individual;
- g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- i) Administração de fármacos, quando prescritos;
- j) Fisioterapia de manutenção.

#### 2 - A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura ainda outros serviços, mediante pagamento adicional, nomeadamente:

- a) Cabeleireiro, Esteticista e Podologista;
- b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como exames complementares de diagnóstico;
- c) Fisioterapia, além do contratualizado;
- d) Apoio-psicossocial, promotor de uma boa saúde mental e bem-estar;
- e) Sessões de relaxamento e hidroterapia;
- f) Podologia;
- g) Nutrição;

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -

- h) Terapia da fala.
- 3 - A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a assistência religiosa.

### NORMA 7.ª - INSTALAÇÕES

1 - O CSVH está sediado na Rua Francisco Sá Carneiro - 4730 - 263 - Lanhas - Vila Verde e as suas instalações são compostas por 4 equipamentos:

- a) ERPI - Centro Social sito na Rua Francisco Sá Carneiro - 4730-263 - Lanhas - Vila Verde, com capacidade para 40 Utentes.
- b) ERPI - Lar das Termas sito na Rua da Veiga - 4720-715 - UF Caldelas, Sequeiros e Paranhos - Amares, com capacidade para 31 Utentes.
- c) ERPI - Casa da Alegria sito na Avenida João Paulo II, 4730-263 - Lanhas - Vila Verde. As suas instalações contemplam duas respostas sociais: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, com capacidade para 31 Utentes e Centro De Dia, com capacidade para 19 Utentes.
- d) ERPI - felizMENTELar sito na Rua da Igreja Velha - 4710-069 Gualtar, com capacidade para 48 Utente.

O equipamento ERPI - felizMENTELar, possui as seguintes dependências:

- a) Quartos de tipologia individual, duplo e triplo;
- b) Sala de banho geriátrico;
- c) Duche vichy e hidromassagem;
- d) Sala de massagens;
- e) Piscina dinâmica;
- f) WC feminino e masculino para Utentes e colaboradores;
- g) Sala de estar;
- h) Biblioteca e sala de visitas;
- i) Sala sensorial;
- j) Ginásio e fisioterapia;
- k) Salão de beleza;
- l) Espaço de culto;
- m) Gabinete de enfermagem;
- n) Gabinete de direção técnica;
- o) Gabinete equipa técnica;

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

- p) Sala do pessoal;
- q) Recepção;
- r) Copa;
- s) Refeitório;
- t) Despensa/arrecadação/arrumos;
- u) Espaços exteriores: jardim e rooftop.

Relativamente aos serviços de cozinha e lavandaria, serão assegurados nas instalações do Centro Social, sediado na Rua Francisco Sá Carneiro, 4730-263 Lanhas, Vila Verde.

2 - Os quartos de ERPI destinam-se ao descanso dos Utentes e são de acesso restrito.

### CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

#### NORMA 8.ª - REFERENCIAÇÃO / SINALIZAÇÃO

Os Utentes são referenciados pelos parceiros, pelos Centros de Saúde, pelos Hospitais, pelo próprio ou pelo seu representante e familiares/cuidadores.

#### NORMA 9.ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1 - São condições de admissão:

- a) Ausência de suporte / retaguarda familiar ou social;
- b) Risco Social;
- c) Vulnerabilidade biopsicossocial e económica;
- d) Falta de condições de saúde do cuidador informal;
- e) Falta de condições de habitacionalidade na residência;
- f) Encaminhamento pela rede de parceiros.

2 - É condição necessária para a admissão de um Utente, a sua vontade expressa em ser admitido e na impossibilidade deste, o seu responsável familiar ou representante legal.

3 - Na admissão de Utentes, de acordo com as regras do Protocolo de Cooperação assinado entre o Ministério da Solidariedade e da Segurança Social e a União das Misericórdias Portuguesas, a

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -

CNIS e a União das Mutualidades Portuguesas, o critério terá em conta a necessidade social através da avaliação socioeconómico familiar e equilíbrio e sustentabilidade financeira da resposta social (aplicável apenas nos estabelecimentos do CSVH com acordo de cooperação).

4 - Deve, igualmente, ser realizada uma avaliação pela equipa multidisciplinar da ERPI - FM para definir um Plano Individual de Intervenção, de acordo com os interesses, autonomia, disponibilidade, personalidade, rotina/atividades diárias e história de vida da pessoa.

### NORMA 10.ª - 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 efetuadas, mediante a exibição 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, pensionista ou outro subsistema 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, onde ateste que não sofre de doença infecciosa ou mental e/ou no caso de sofrer de uma destas doenças, documento que refira que não há perigo de transmissão ou que a doença mental está devidamente compensada;
- f) Comprovativo dos rendimentos e declaração do IRS do candidato e dos descendentes em primeiro grau em linha reta, assim como nota de liquidação (filhos, enteados, genro e nora), aplicável apenas nos estabelecimentos do CSVH com acordo de cooperação);
- g) Comprovativos das despesas do Utente;
- h) Declaração assinada pelo Utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- i) (Outros documentos considerados necessários).

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

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia

- João Luís Nogueira, Dr -

3 - Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule ou determine a tutela - Maior Acompanhado.

4 - 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.

## NORMA 11.ª - REPRESENTANTE FAMILIAR E/OU ACOMPANHANTE DE MAIOR

1 - A pessoa idosa é um cidadão com plena capacidade para reger a sua pessoa e os seus bens de forma livre e autónoma, cabendo à Instituição respeitar os direitos e garantir as decisões que lhe respeitem. Em caso de situação de falta, ou limitação, ainda que temporária, impossibilitada de forma esclarecida e autónoma, e em tempo oportuno, prestar, declarar ou decidir dados necessários ao regular funcionamento da resposta social, constitui-se um representante familiar; Contudo, há cidadãos que, por um conjunto variado de razões, não conseguem, de um modo consciente e livre, sem apoio ou intervenção de outra pessoa, exercer os seus direitos, cumprir os seus deveres ou cuidar dos seus bens, constituindo-se um representante/responsável familiar.

2 - Desta forma, o representante/responsável familiar será o contanto privilegiado com a Instituição nas situações de apoio à sua (in)capacidade e nas situações de dependência do Utente.

3 - Na promoção e defesa dos direitos dos residentes, deverá recorrer-se ao “Regime de Maior Acompanhado”.

Este novo regime destina-se a todas as pessoas que não consigam, de um modo consciente, livre e autónomo, sem apoio ou intervenção de outra pessoa, cumprir as suas obrigações, cuidar dos seus bens e exercer os seus direitos.

As medidas de acompanhamento apenas podem ser decretadas pelo tribunal e podem ser solicitadas pelo Ministério Público, e requeridas pelo próprio, pelo cônjuge, ou por quem viva em união de facto ou parente próximo, que depois de analisar todos os elementos que foram levados ao processo e com o auxílio de informação médica, o Tribunal decide os atos que a pessoa - o acompanhado - pode e deve continuar a praticar livremente e aqueles que, para sua proteção, devem ser praticados por ou com o auxílio de outra pessoa - o acompanhante.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia

- João Luis Nogueira, Dr -

4 - A Direção Técnica da ERPI deve obrigatoriamente ser informada, no momento da inscrição e sempre que esta situação se verificar após admissão do idoso na ERPI, da existência do Acompanhante de Maior e remetida a Sentença do Tribunal que assim o determina.

5 - Em situações de incapacidade, no âmbito do Maior Acompanhado, pode ser suprido a necessidade de consentimento para integração em ERPI.

## NORMA 12.ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos Utentes:

Critério	Pontuação	Ponderação
Ser Utente do CSVH noutra resposta social / serviços / ou sinalizado/ encaminhado pela Rede de Parceiros	3 pontos	20%
Ausência de suporte familiar ou indisponibilidade da família ou outro p/assegurar os cuidados básicos	3 pontos	20%
Falta de condições de habitabilidade na residência	2 pontos	20%
Falta de condições de saúde do cuidador	2 pontos	15%
Idade	1 < 60 anos - 3 pontos 65 > 1 > 60 anos - 2 pontos > 65 anos - 1 ponto	15%
Ser sócio da Associação Centro Social Vale do Homem	> 10 anos - 3 pontos 9 > 5 > 5 anos - 2 pontos < 5 anos - 1 ponto	10%
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Utente.

A prioridade de cada admissão será avaliada pela Direção Técnica e posteriormente decidida pela Direção da Instituição.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -

**NORMA 13.ª - ADMISSÃO**

1 - Recebido o pedido de admissão (ficha de identificação totalmente preenchida e com os documentos obrigatórios), o mesmo é registado e analisado pelo Diretor do estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar.

2 - No caso de o Utente não cumprir os critérios de admissão definidos, a Direção Técnica informa o Utente sobre as razões de não admissibilidade.

3 - A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.

4 - A Direção Técnica encaminha a o pedido de admissão para a Direção do CSVH a quem compete decidir da admissão.

É dado conhecimento da decisão ao Utente ou seu representante legal no prazo de 10 (dez) dias.

5 - Após decisão da admissão do candidato é celebrado por escrito o Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços entre o CSVH/ERPI - FM e o Utente e/ou pessoa responsável pelo Utente.

É, também, facultado o acesso (link do site do CSVH) ou entregue uma cópia ao RI da ERPI - FM e procede-se à abertura de um processo individual, que tem por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços a prestar.

6 - Em situações de emergência, a admissão é sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

7 - No ato de admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade e caução.

**NORMA 14.ª - LISTA DE INSCRIÇÕES**

1 - 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 por telefone.

2 - Anualmente, os serviços da ERPI estabelece contacto telefónico com os Utentes da Lista de

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

Inscrições e/ou representando no sentido de validar a pretensão de manter a inscrição ativa na base de dado da Instituição.

### NORMA 15.\* - ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES

1 - No momento da sua admissão, o Utente pode ser acompanhado pelo representante legal/pessoa de referência. Estes são conduzidos, em visita guiada, pelas instalações, onde lhes é dado a conhecer o ambiente institucional, os serviços e as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.

São também fornecidas todas as informações necessárias para a boa integração do Utente na ERPI e esclarecidas as dúvidas do Utente e/ou seu representante, nomeadamente sobre:

- a) O regulamento interno de funcionamento;
- b) Normas relacionadas com o pagamento das mensalidades;
- c) Condições contratuais celebradas;
- d) Visitas periódicas do responsável e sempre que solicitado pela Direção Técnica;
- e) Deslocações ao domicílio e outras saídas com familiares.

2 - No ato da admissão, procede-se à receção das roupas, da medicação e pertences pessoais do Utente, dos quais será feito o respetivo inventário.

3 - O Utente deve entregar à Direção Técnica o original do seu Cartão de Saúde ficando os originais dos demais documentos na posse dos seus familiares.

4 - O período de adaptação do Utente, previsto neste regulamento é de um mês.

5 - No primeiro mês do período de adaptação é implementado um Programa de Acolhimento com vista à agilização do processo de integração do Utente na ERPI - FM, previamente definido pela Direção Técnica e que passa por:

- a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o Utente;
- b) Apresentação dos outros Utentes;
- c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- d) Apresentar o programa de atividades da ERPI - FM;

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arg. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr. -

- e) Informar dos instrumentos de participação dos Utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
- f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
- g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
- h) Elaborar a lista de pertences do Utente.

6 - Findo este período de acolhimento (30 primeiros dias de integração na ERPI- FM) acima referido e caso o Utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações.

7 - Nos casos previstos no número anterior, o Utente não terá direito ao reembolso da caução, caso não cumpra o período de aviso prévio estabelecido contratualmente.

### NORMA 16.ª - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1 - O Processo individual do Utente é feito após a sua admissão. Este processo integra toda a informação respeitante ao Utente e os documentos e registos que lhe servem de suporte.

2 - O Utente e/ou pessoa responsável podem aceder à informação constante do processo, desde que devidamente justificado e autorizado pela Direção Técnica de forma a não pôr em causa a confidencialidade da informação nele contida.

3 - A organização do Processo Individual do Utente divide-se em duas partes:

- a) Processo Individual Psicossocial;
- b) Processo Clínico do Utente.

4 - O Processo Individual do Utente, é arquivado em local próprio e acesso restrito, sendo que o Processo Psicossocial se encontra no Gabinete da Direção Técnica e o Processo Clínico do Utente no Gabinete Médico / Enfermagem.

5 - A Instituição compromete-se a salvaguardar a confidencialidade das informações relativas ao Utente.

6 - Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado, com uma periodicidade mínima de seis meses.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr. -

Processo Psicossocial deve conter:

- a) Identificação do Utente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação do representante legal ou da pessoa de referência;
- d) Avaliação familiar e social;
- e) Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços;
- f) Em caso de existir Maior Acompanhado, a cópia da sentença;
- g) O Plano Individual;

O Plano de Individual de Cuidados é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expetativas dos Utentes. Deverá ser monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com periodicidade de 6 em 6 meses. Este deve ser assinado pela equipa que o define, pelo Utente ou quem legalmente o represente e só poderá ser consultado pela família com autorização do próprio.

- h) Outros documentos.

Do Processo Médico deve constar:

- a) Identificação do médico assistente;
- b) Relatório médico com antecedentes;
- c) Meios complementares de diagnóstico;
- d) Posologia habitual.

### CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA 17.ª - ALOJAMENTO

1 - Os critérios definidos para a atribuição do espaço privado (quarto) são definidos em função:

- a) Da disponibilidade da ERPI - FM;
- b) Das características individuais do Utente;
- c) Das características relacionais do Utente.

2 - A personalização dos espaços privados não é permitida, tendo em conta as características da Instituição. No entanto, haverá a possibilidade do Utente trazer alguns objetos pessoais e imprescindíveis para o seu bem-estar (de pequenas dimensões), dependendo de autorização

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia

- João Luís Nogueira, Dr. -

prévia da Direção Técnica.

3 - O acesso ao espaço privado do Utente só é permitido à pessoa responsável no dia da sua admissão na ERPI - FM, em função do grau da dependência do Utente ou do seu estado de saúde, e sempre dentro do respeito das normas de funcionamento da Instituição, da privacidade dos outros Utentes e dever de confidencialidade.

4 - As condições de segurança das instalações estão asseguradas diariamente através de vigilância diurna e noturna e de forma a prevenir a ocorrência de um eventual incidente.

### NORMA 18.ª - GESTÃO / COORDENAÇÃO

1 - Compete à Direção do CSVH, coadjuvada pelas Direções Técnicas da ERPI - FM, a gestão da resposta social, pugnano pelo cumprimento da legislação vigente e do presente Regulamento Interno.

2 - A Direção/Coordenação Técnica da ERPI - FM compete a um (a) técnico (a), 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.

3 - O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro técnico dos quadros da Instituição com formação similar.

4 - São funções da Direção Técnica:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços e atividades;
- b) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do Plano de Cuidados e de Atividades, articulando com a equipa, o Utente, e ou responsável;
- c) Envolver o residente, ou o representante legal na execução do PIC, numa ótica de melhoria contínua, participação ativa e satisfação dos serviços e atividades;
- d) Avaliar continuamente as necessidades e expectativas dos Utentes, monitorizando os serviços;
- e) Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos residentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso;
- f) Coordenar e supervisionar os recursos humanos, atendendo à necessidade do bem

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -

funcionamento do estabelecimento;

- g) Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reunião com os residentes;
- h) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
- i) Garantir a supervisão e acompanhamento da formação inicial e continua dos colaboradores em articulação com a Direção;
- j) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem e aquela o entenda;
- k) Promover a articulação com os serviços da comunidade e o desenvolvimento de relações interinstitucionais.

#### NORMA 19.ª - PESSOAL

O quadro de pessoal afeto à ERPI - FM 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 20.ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

A ERPI - FM funciona todos os dias do ano e 24h00/dia.

#### NORMA 21.ª - VISITAS

- 1 - O horário para visitas decorre entre as 16h30 e as 17h30, todos os dias da semana, nas salas comuns, com limitação de 2 visitantes, em simultâneo, por utente.
- 2- O Horário e local poderá ser ajustado, sempre que necessário e de forma pontual, após consideração da Direção Técnica e atendendo às necessidades dos Utentes.
- 2 - O Horário de visitas tem de ser respeitado para não perturbar o bom funcionamento dos serviços.
- 3 - Os familiares / visitantes devem dirigir-se à Recepção a fim de comunicar a sua intenção de visitar o Utente.
- 4 - Não é permitido o acesso ao quarto dos Utentes, abrir armários e/ou desautorizar os colaboradores no exercício das suas funções.
- 5 -O colaborador no exercício de funções não deverá ser interpelado.
- 6 -Não é permitida a deambulação pela instituição, devendo os visitantes limitarem-se ao local

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -

destinado para a visita.

7 - No horário das visitas estão suspensas todas as atividades sócio-culturais;

8 -No decorrer das visitas, caso surjam dúvidas ou outras situações, deverão ser colocadas, à posterior, ou no momento, conforme disponibilidade da Diretora técnica.

#### NORMA 22.ª - PERÍODO DE SILÊNCIO

Está definido como período de Silêncio o horário compreendido entre as 21h00 e as 7h00. Neste período é proibido o uso de telemóveis ou qualquer aparelho informático ou televisivo.

#### NORMA 23.ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE ACIDENTE E DOENÇA

A Instituição possui procedimentos internos de atuação em caso de acidente e / ou doença do Utente que são do conhecimento de todos os colaboradores.

Assim, em caso de doença ou acidente na Instituição, a equipa de Enfermagem avalia a gravidade da situação e procede em conformidade, nomeadamente:

- a) Se o Utente necessita de cuidados médicos urgentes os serviços de emergência médica são logo ativados através da Linha 112, da qual se recebem orientações até a chegada da ambulância.

No período das 7h00 às 23h00, é estabelecido contacto com o Responsável para informá-lo da situação e validar a sua disponibilidade para acompanhar o Utente no transporte ao Hospital. Caso não esteja disponível, o Utente é acompanhado até ao Hospital (momento da triagem) por um colaborador da Instituição.

- b) Se o Utente não necessita de cuidados médicos urgentes a Instituição presta os primeiros socorros e contacta o Responsável pelo Utente para reportar a situação.

#### NORMA 24.ª - PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE MAUS-TRATOS

1 - A Constituição da República Portuguesa refere que o direito à integridade moral e física das pessoas é inviolável e que ninguém pode ser submetido a tortura, nem a maus-tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanas.

2 - A Instituição possui internamente procedimentos de atuação, no caso de se verificar alguma

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

situação de maus-tratos ou negligência, que se encontram definidos no Manual de Metodologia para a Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos.

## CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

### NORMA 25.ª - ALIMENTAÇÃO

1 - O horário normal das refeições é o seguinte:

Pequeno Almoço	8h00 - 10h00
Almoço	12h00 - 13h00
Lanche da tarde	16h00
Jantar	18h30 - 19h30
Ceia	10h30-23h00

2 - O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, lanche da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia.

3 - Os Utentes devem respeitar os horários das refeições salvo em situações especiais que devem ser comunicadas à Direção Técnica.

4 - A alimentação é adequada e equilibrada, procedendo-se sempre que necessário à elaboração de dietas especiais sob orientação do nutricionista.

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

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

6 - No sentido de fornecer uma alimentação equilibrada, os familiares não devem trazer alimentos para oferecer aos Utentes. Caso o façam devem, obrigatoriamente, entregá-los aos colaboradores da ERPI - FM, que colocarão a respetiva identificação do Utente para serem posteriormente distribuídos nos momentos considerados adequados. Este tem que obedecerem aos critérios de HACCP, nomeadamente na rotulagem e datas de validade. Os alimentos oferecidos aos Utentes deverão ser adequados à dieta prescrita.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, A/q. -

O Presidente da Assembleia

- João Luís Nogueira, Dr -

7 - É proibido aos Utentes adquirir e trazer para a ERPI - FM bebidas alcoólicas para seu consumo próprio ou para outros Utentes.

8 - Apenas os acamados, ou outras situações específicas autorizadas pela Direção Técnica e/ou enfermagem, serão autorizados a fazer refeições no respetivo quarto.

### NORMA 26.ª - CUIDADOS DE HIGIENE E DE IMAGEM

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

2 - Os Ajudantes de Ação Direta da ERPI - FM asseguram aos Utentes os devidos cuidados de higiene diária, fomentando e estimulando a sua autonomia e a manutenção das suas capacidades.

3 - A ERPI - FM determina a necessidade de utilização de fraldas assim como a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do Utente e à manutenção das suas condições de higiene e conforto. As despesas decorrentes da aquisição destes bens / produtos são consideradas como extras e como tal, o seu custo não está incluído na mensalidade.

4 - A ERPI - FM disponibiliza ao Utente um conjunto de serviços de cuidados de imagem dos quais poderá usufruir conforme as suas necessidades, nomeadamente, cabeleireiro, esteticista, fisioterapia, massagens e outras atividades (de entre outros) sendo estas despesas consideradas como extras e seu custo não incluído na mensalidade.

### NORMA 27.ª - TRATAMENTO DA ROUPA DO 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 trazidas pelo Utente, devem vir previamente marcadas para melhor identificação.

3 - A ERPI - FM não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado.

4 - A lavagem e tratamento da roupa são realizados pelos serviços de lavandaria da Instituição salvo quando se verifique a necessidade de utilização de técnicas específicas de tratamento.

Esta lavagem é realizada em máquinas industriais e temperaturas elevadas, eventualmente o

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -

desgaste da roupa do Utente será superior.

### NORMA 28.ª - ATIVIDADES TERAPÊUTICAS E DE RELAXAMENTO

1 - O felizMENTElar proporciona aos seus Utentes uma abordagem inspirada no bem-estar. Os tratamentos incluem piscina dinâmica com vista panorâmica sobre um cenário grandioso de natureza que remete para um relaxamento. As atividades incluem ainda, massagens terapêutica e de relaxamento, fisioterapia adaptada às necessidades e potencialidades individuais.

Estas intervenções procuram aliviar os sintomas e melhorar a qualidade de vida das pessoas afetadas assim como das suas famílias / cuidadores.

Os objetivos terapêuticos das atividades terapêuticas e de relaxamento são:

- a) Estimular, manter ou potencializar as capacidades preservadas do Utente;
- b) Evitar a desconexão com a sua envolvência familiar e social e fortalecer as relações sociais;
- c) Dar segurança e incrementar a autonomia do Utente nas atividades de vida diária (AVD);
- d) Estimular a própria identidade e autoestima;
- e) Minimizar o stress e evitar reações psicológicas anómalas;
- f) Melhorar a qualidade de vida do Utente.

De forma a obter um bom resultado das atividades terapêuticas e de relaxamento o felizMENTElar dispõe de uma equipa de profissionais competentes e especializados de forma a garantir o acompanhamento, seguimento e avaliação dos resultados das atividades desenvolvidas.

2 - Aos Utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade, comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades, interesses e capacidades preservadas e indicações terapêuticas de cada Utente.

3 - Algumas atividades poderão estarem sujeitos alguma participação adicional, desde que articulada com o Utente e/ou responsável.

4 - A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica que define e organiza as atividades nas quais os Utentes do ERPI - FM podem ser incluídos.

5 - Os passeios podem ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

ser previamente informada e aceiteada pelo Utente e/ou família.

A autorização dos familiares responsáveis ou dos representantes do Utente só é necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer.

Durante os passeios os Utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

## NORMA 29.ª - 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, nomeadamente: higiene pessoal, mudança da roupa de cama, vestir e despir, mobilidade e transferências, alimentação, comunicação, apoios técnicos e aspetos básicos de medicação.

2 - Para cada Utente é estabelecido um programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados, tendo sempre como preocupação o respeito da sua privacidade.

## NORMA 30.ª - CUIDADOS MÉDICOS, DE ENFERMAGEM E ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

O CSVH dispõe de uma equipa médica responsável pelo acompanhamento clínico dos Utentes e de um serviço de enfermagem que presta os cuidados ao Utente de acordo com as indicações médicas.

1 - O Médico procede a vigilância regular do estado de saúde dos Utentes podendo sempre que necessário, requisitar exames complementares de diagnóstico e sugerir o encaminhamento para médicos especialistas, e institui o tratamento adequado às diferentes patologias.

2 - O CSVH dispõe de uma equipa de médicos especialistas. Sendo que estas consultas terão um custo adicional.

3 - Em situações de consultas no privado, deverão ser asseguradas pelo Utente/família e serão realizadas no exterior.

4 - Ao Utente tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal a família / responsável proceder à alteração da residência do Utente logo após admissão na ERPI - FM.

5 - O Utente é acompanhado a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores do ERPI - FM sendo, neste caso, o custo do

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -

acompanhamento e transporte considerado extra e sujeito à cobrança conforme tabela em vigor na Instituição. O acompanhamento só será efetuado mediante a disponibilidade da Instituição.

O familiar ou o Utente deverá fazer-se acompanhar do relatório de consulta e/ou prescrição médica.

6 - Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital), sendo o responsável pelo Utente avisado de imediato, exceto se a emergência ocorrer entre as 23h00 e as 7h00. Nesse caso o contacto será efetuado depois das 7h00.

7 - Os familiares / responsável pelo Utente, depois de avisados conforme definido no ponto 4, são responsáveis pelo seguimento e acompanhamento do Utente no hospital e/ou estabelecimento / Instituição e durante todo o período em que se verifica a ausência do Utente na ERPI - FM.

8 - Tratando-se de uma doença infectocontagiosa, o Utente não poderá regressar à ERPI - FM sem uma declaração do médico que ateste não existir mais risco de contágio, sendo da responsabilidade do responsável pelo Utente / familiar providenciar a sua obtenção.

9 - As alterações terapêuticas ou tratamentos instituídos serão comunicados aos responsáveis/familiares pela equipa de enfermagem.

Nos casos de alterações mais significativas o médico assistente do lar poderá agendar com os familiares ou entrar em contacto telefónico.

10 - Os cuidados diários de enfermagem são da responsabilidade da ERPI excetuando-se todos os cuidados decorrentes de uma situação pós-cirúrgica e / ou outra situação cujo seguimento seja da responsabilidade da rede pública de saúde (Centro de Saúde/Hospital). Sempre que se verifique a necessidade de prestar cuidados de específicas de enfermagem, estes são faturados como tal com base na Tabela de Preços praticada pela Instituição.

### NORMA 31.ª - OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE

#### 1 - Fisioterapia:

- a) O CSVH dispõe nos seus quadros de profissionais especializados na área da Fisioterapia oferecendo assim aos seus Utentes a possibilidade de usufruir de um serviço adaptado às necessidades de cada Utente, a razão de 1 (uma) sessão semanal dispensada gratuitamente.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia

- João Luís Nogueira, Dr -

- b) Sempre que o Utente necessitar de sessões extras o Técnico de Fisioterapia fundamenta a necessidade e define o plano de tratamento a efetuar assim como o número de sessões previstas. A proposta é apresentada à Direção Técnica que em conjunto com o Utente e/ou responsável decide da sua concretização.
- c) As sessões extras são consideradas despesas extras e como tal não incluídas no valor da mensalidade, sendo o seu valor definido em tabela própria que pode ser consultada nos serviços administrativos da ERPI - FM.

## 2 - Outros cuidados e serviços de saúde:

- a) O CSVH disponibiliza outros serviços e ajudas técnicas em função das necessidades e solicitações do Utente, encontrando-se definido em tabela própria os valores a cobrar pela sua prestação.
- b) A tabela pode ser consultada a qualquer momento nos serviços administrativos do CSVH.

### NORMA 32.ª - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

1 - A ERPI - FM assegura a administração da medicação prescrita.

2 - O Utente não poderá tomar nenhuma medicação sem que tenha sido prescrita pelo Médico da Instituição ou Médico Assistente ou sem o seu conhecimento.

3 - Os custos associados à medicação são imputados ao Utente/ familiar.

4 - De forma, a salvaguardar a segurança de todos, a medicação não deve estar ao alcance dos Utentes. Estas estarão armazenadas em local próprio cumprindo todos os requisitos preconizados pelo Infarmed, ficando a cargo da equipa de enfermagem a sua verificação. A Instituição não se responsabiliza por tomas indevidas nestas circunstâncias.

### NORMA 33.ª - HIGIENE DOS ESPAÇOS

A limpeza e higienização dos espaços é realizada diariamente segundo estipulado no Plano Geral de Higienização definido pela ERPI - FM.

### NORMA 34.ª - ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR / AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

1 - O acompanhamento ao exterior e a aquisição de Bens ou Serviços visam promover a qualidade

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

de vida do Utente, bem como apoiá-lo na satisfação das suas necessidades.

2 - Estes serviços são prestados pela ERPI - FM sempre que o Responsável pelo Utente / família, por motivos devidamente justificados, não conseguem assegurá-los. As despesas da aquisição de bens/produtos e a sua deslocação são considerados extras, o seu custo não está incluído na mensalidade.

3 - Estes serviços são prestados pela ERPI - FM sempre que estipulado no PI e sempre que existe disponibilidade da Instituição para o efeito.

### NORMA 35.ª - SAÍDAS DOS UTENTES

1 - Na existência de qualquer limitação pessoal comprovada que possa colocar em risco a segurança física / psíquica do Utente, só será dada autorização para sair, desde que acompanhados por um familiar, responsável ou colaborador da Instituição.

2 - Caso a pessoa responsável autorize a saída do Utente, deve comunicá-lo por escrito à Direção Técnica da ERPI - FM. Esta informação deve ser vinculada em sede de Plano Individual.

3 - Sempre que se ausente da ERPI - FM, o Utente deve respeitar as seguintes regras:

- a) Nas saídas diárias deve informar na receção da sua saída;
- b) As saídas que implicam a não presença do Utente nos horários de refeição devem ser informadas nas 24h que antecedem a data da saída de forma a proceder aos ajustes organizacionais internos.
- c) O regresso à instituição deverá ocorrer até às 18h, salvo exceções previamente acordadas com a direção técnica.
- d) As saídas a noite poderão ser permitidas desde que acompanhado por familiar ou responsável, tendo que informar o horário previsto de retorno.

4 - Os Utentes podem / devem ter contactos regulares com a família, quer através de visitas regulares e contactos periódicos com a Direção Técnica da ERPI - FM, quer mediante o respetivo acolhimento nas suas residências, designadamente: fins de semana, Natal, Ano Novo, Páscoa, férias de verão, de entre outras.

5 - Para garantia do bom funcionamento dos serviços, a saída do Utente para a casa de familiares deve ser comunicada pelo familiar com 24h de antecedência, devendo, no dia da saída, dirigir-se aos serviços administrativos para assinatura do documento de controlo de saídas/ termo de responsabilidade.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

6 - Durante o período em que o Utente se ausenta para estar na companhia do seu familiar, este assume total responsabilidade pelo Utente.

### NORMA 36.ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1 - A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que o Utente lhe entrega à sua guarda;

2 - 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.

A utilização e gestão de equipamentos, como telemóveis e Tablet é da total responsabilidade do Utente (carregamento, gestão de chamadas, etc.).

3 - Em caso de venda ou doação de objetos declarados, o Utente deve informar a Direção Técnica para que seja dada baixa dos mesmos.

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

### NORMA 37.ª - GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1 - A gestão financeira dos bens monetários dos Utentes, far-se-á, por um tutor designado e / ou sempre que se verificar a existência de um acompanhante de maior será entregue à Direção Técnica, cópia da sentença judicial que o fundamenta.

2 - Poderá ser atribuída uma semanada aos Utentes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:

- a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
- b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;
- c) As orientações transmitidas pelo Acompanhante de Maior / Tutor designado / Responsável.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia

- João Luis Nogueira, Dr -

## CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES

### NORMA 38.<sup>a</sup> - DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES, RESPONSÁVEL E PESSOA DE REFERÊNCIA

#### 1 - São direitos dos Utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal, dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- b) Ser tratado com consideração, respeitando os seus interesses, crenças, culturas, necessidades e expetativas mediante os serviços;
- c) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- d) Ser tratada com urbanidade, respeito, correção e compreensão;
- e) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- f) O Utente e o responsável/acompanhante devem ser informados das normas e regulamentos vigentes, bem como os serviços, atividades e cuidados prestados e possíveis alterações;
- g) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- h) Participar no diagnóstico, elaboração e execução do seu Plano Individual, de acordo com os seus interesses, necessidades, capacidades e expetativas;
- i) Ter acesso à ementa semanal;
- j) Proteção dos seus dados, de acordo com o RGPD;
- k) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- l) Ser informada sobre os seus direitos e deveres como cidadão;
- m) Receber visitas conforme regulamento interno da ERPI.

#### Ao responsável ou pessoa significativa:

- a) Ter acesso à informação ou ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
- b) Participar na avaliação, celebração do Plano Individual caso o Utente não seja capaz;
- c) Visitar o residente, exceto se este recusar ou se houver algum impedimento legal.

#### 2 - São deveres dos Utente e dos responsáveis:

- a) Colaborar com a equipa da ERPI - FM na medida das suas capacidades e interesses, não

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr -

- exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito, dignidade e compreensão os demais residentes, funcionários da ERPI - FM e dirigentes da Instituição;
  - c) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
  - d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita, de forma escrita;
  - e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, na definição do Plano Individual e nos processos de avaliação dos serviços prestados;
  - f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
  - g) Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - h) Zelar pela boa conservação dos espaços, bens e equipamentos;
  - i) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou cessar a prestação de serviços.

## NORMA 39.ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

### 1 - São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os Utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

### 2 - São deveres da Instituição:

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

- a) Respeito pela individualidade dos Utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Aplicar as normas de comparticipação familiar, nos termos referidos na Portaria nº 196A-2015 de 1 de julho, na sua redação atual;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Garantir a elaboração e revisão do Plano individual do Utente e respetiva subscrição do Utente ou do responsável/acompanhante (só quando o Utente não é capaz de o fazer);
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos Utentes;
- i) Avaliar o seu desempenho através de um sistema de avaliação do grau de satisfação;
- j) Manter os processos dos Utentes atualizados;
- k) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes.

#### NORMA 40.<sup>a</sup> - DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

##### 1 - São direitos dos colaboradores:

- a) Ver cumprido o disposto na Convenção Coletiva de Trabalho e legislação em vigor;
- b) Ser respeitado pelos Utentes e seus familiares;
- c) Ser tratado com educação e urbanidade;
- d) Ter a formação profissional inicial e continua adequada ao exercício das suas funções;
- e) Ter boas condições físicas e morais para desempenhar o seu trabalho.

##### 2 - São deveres dos colaboradores:

- a) Conhecer e assumir de forma personalizada os valores e atitudes decorrentes dos princípios orientadores do Centro Social do Vale do Homem;
- b) Cumprir as suas funções profissionais com competência, zelo, pontualidade e assiduidade;

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -

- c) Guardar sigilo profissional e não divulgar informações internas a que tenha acedido no desempenho das suas funções;
  - d) Frequentar as ações de formação que lhe forem proporcionadas e que sejam consideradas de interesse;
  - e) Zelar por um bom ambiente de trabalho;
  - f) Cuidar e conservar o equipamento da Instituição de forma correta e asseada;
  - g) Cooperar com a Instituição na melhoria do sistema de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;
- 
- h) Comportar-se de modo assertivo e cordial em função das necessidades dos Utentes;
  - i) Contribuir sempre para a melhoria permanente dos serviços prestados pela Instituição;
  - j) Ter como fim último de toda a sua ação o bem-estar físico e psíquico dos Utentes;
  - k) Conhecer o Regulamento Interno e todas as documentações associadas ao seu desempenho e/ou funcionamento institucional.

## NORMA 41.ª - DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO

### 1 - Direitos do Voluntário:

- a) Conhecer o regulamento interno da resposta social;
- b) Ser respeitado e valorizado no trabalho que desenvolve com os Utentes e com os profissionais da Instituição;
- c) Ser ouvido e esclarecido sobre a sua participação nas atividades em que está envolvido.

### 2 - Deveres do Voluntário:

- a) Conhecer e respeitar o regulamento interno, respeitando a privacidade de todos quantos lá trabalham;
- b) Respeitar as decisões da equipa técnica, discutindo em local apropriado as divergências, caso as haja, procurando manter a melhor coerência possível nas suas atitudes;
- c) Ser assíduo e pontual nos dias estipulados com a equipa para o seu trabalho voluntário mantendo uma atitude responsável face ao mesmo;
- d) Tratar todos os Utentes com o mesmo respeito e atenção, não manifestando qualquer discriminação afetiva no relacionamento com estes;
- e) Informar quando pretende faltar ou cessar o trabalho voluntário.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr.

## CAPÍTULO VI - MENSALIDADE

### NORMA 42.ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO

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

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

n

Sendo que:

- a) RC = Rendimento mensal do Utente
- b) RAF = Rendimentos globais do Utente (anual ou anualizado)
- c) D = Despesas mensais fixas
- d) n = Número de elementos do agregado familiar

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

- a) Trabalho dependente;
- b) Trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais);
- c) 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;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) 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 atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
- f) De capitais - rendimentos definidos no art.º 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -

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%;

- g) Bolsa de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- h) Outras fontes de rendimento (exceto 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 do imposto sobre o rendimento;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- d) À despesa 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.

4 - O agregado familiar do Utente em ERPI é constituído apenas pelo próprio Utente.

5- Para Utentes não abrangidos pelo acordo de cooperação, a mensalidade será de livre fixação.

#### NORMA 43.ª - PROVA DOS RENDIMENTO E DESPESAS

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

2 - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações dos rendimentos e após efetuar a diligências necessárias, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

3 - A falta de documentos a que se refere o ponto 1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

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

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia

- João Luis Nogueira, Dr. -

### NORMA 44.ª - COMPARTICIPAÇÕES

1 - O valor da comparticipação mensal na ERPI - FM determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do Utente (aplicável apenas nas respostas sociais do CSVH com acordo de cooperação). Esta percentagem pode variar entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do Utente.

O grau de dependência é avaliado de acordo com o relatório médico cedido aquando da integração;

2 - Quando, no momento de admissão, o Utente não esteja a receber complemento de dependência de 1º Grau, mas já o tenha requerido, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior.

3 - Em caso de alteração à tabela em vigor, esta será comunicada com 30 dias de antecedência;

4 - Complemento à Comparticipação Familiar

À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta NORMA 43.ª, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, ou outros a quem a lei obrigue à prestação de alimentos pessoa(s) singular(es) que seja(m) considerada(s) herdeiro(s) legítimo(s), nos termos das categorias prevista no Código Civil, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;

A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, ou outros a quem a lei obrigue à prestação de alimentos pessoa(s) singular(es) que seja(m) considerada(s) herdeiro(s) legítimo(s), nos termos das categorias prevista no Código Civil, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.

5 - Para Utentes não abrangidos pelo acordo de cooperação, a mensalidade será de livre fixação.

6 - No ato da assinatura do contrato, será também solicitado o pagamento de uma caução, correspondendo ao valor de 1 (uma) mensalidade, que será devolvida ao Utente quando sair da ERPI - FM por motivo de rescisão ou no caso de falecimento do Utente e sempre após apuramento das despesas pendentes.

Porém no caso de ser manifesta a impossibilidade desse adiantamento, não pode ser condicionado ou limitado o acesso do Utente à respetiva ERPI - FM.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr. -

7 - As despesas com medicamentos, especialidades médicas e/ou de reabilitação e/ou outros serviços extras, funerais, fraldas e próteses não estão incluídas na mensalidade, pelo que serão suportadas pelo Utente e/ou pessoa responsável mediante entrega da respetiva fatura / recibo.

#### NORMA 45.ª - 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 conjunturais.

Em respostas ao abrigo da celebração de acordo de cooperação serão solicitadas a prova dos rendimentos mensais atualizados, servindo estes para a determinação da mensalidade aplicável.

#### NORMA 46.ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1 - O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição ou através de transferência bancária, mediante entrega do respetivo recibo.

2 - O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no aquando do pagamento da mensalidade referida no ponto 1.

3 - O não pagamento da mensalidade no prazo estabelecido implica a seguinte penalização:

- a) 5% sobre o valor da mensalidade;
- b) 10% que incide sobre o valor da mensalidade por cada mês subsequente e a aplicar todos os meses, cumulativamente.

4 - Perante ausências de pagamento superiores a 60 (sessenta dias), a Instituição poderá vir a suspender a permanência do Utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

5 - Em caso de falecimento ou cessação do contrato, desde que cumprido aviso prévio, do Utente antes do dia 15 do mês corrente, o responsável está obrigado ao pagamento de 50% do valor da mensalidade. Caso o falecimento ou saída (com aviso prévio cumprido) ocorra depois do dia 15

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr -

deve pagar a mensalidade na sua totalidade.

6 - Em caso de admissão do Utente antes do dia 15 do mês corrente, o responsável está obrigado ao pagamento de 100% da mensalidade. Caso a admissão ocorra depois do dia 15, pagará 50% do valor da mensalidade acordada.

7 - O Utente pode decidir do pagamento antecipado das mensalidades sob a forma de adiantamento total ou parcial, sendo os seus termos e modalidade acordados e formalizados por escrito no contrato de prestação de serviços celebrado com a Instituição. Do seu pagamento resultará a emissão da respetiva Fatura / Recibo correspondendo ao valor total pago a título de adiantamento.

## CAPÍTULO VII - DO CONTRATO

### NORMA 47.ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1 - É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o Utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal ou acompanhante de maior, no qual constam os direitos e obrigações das partes.

2 - O contrato vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do Utente na ERPI - FM.

3 - As Normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.

4 - Do contrato é entregue uma cópia ao Utente ou representante legal ou familiar e arquivado no respetivo processo individual.

5 - Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### NORMA 48.ª - CADUCIDADE

O Contrato de Prestação de Serviços caduca sempre que:

- a) Se verifica a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
- b) Se verifica ausência do Utente superior a 30 (trinta) dias sem justificação;
- c) Se verifica a morte do Utente.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr -

#### **NORMA 49.ª - JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO DE CONTRATO**

1 - O Centro Social Vale do Homem reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os Utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem o normal funcionamento dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.

2 - O contrato pode, ainda, ser suspenso sempre que o Utente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde necessite de cuidados especiais, ou seja, fator de perturbação do bem-estar dos restantes Utentes da Instituição.

3 - A decisão de suspender o contrato é da competência da Direção do CSVH, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do Utente e respetivo responsável, devendo ser-lhes comunicada a decisão.

### **CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 50.ª - EXÉQUIAS / FUNERAIS**

1 - Na situação de falecimento do Utente, a Instituição informa a família / responsável, devendo este tomar todas as diligências no sentido de garantir o levantamento do corpo da ERPI - FM e providenciar o seu funeral.

2 - Apenas em situação de carência grave ou de total ausência de retaguarda familiar / responsável, poderá a ERPI - FM encarregar-se de organizar as cerimónias fúnebres, revertendo para a Instituição o subsídio de funeral atribuído pela Segurança Social.

#### **NORMA 51.ª - SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES**

1 - O CSVH pauta a sua intervenção pelos princípios da melhoria contínua e como tal, incentiva os seus Utentes, familiares e colaboradores a apresentar sugestões no sentido de melhorar a prestação dos serviços ou apresentar ideias inovadoras / criativas para a realização de atividades.

2 - Nos termos da legislação em vigor, o CSVH possui Livro de Reclamações, ao qual o Utente /

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia

- João Luís Nogueira, Dr -

familiar / responsável poderá aceder, junto dos serviços administrativos ou através do Livro de Reclamações Eletrónico, disponibilizado no n/site [www.csvh.pt](http://www.csvh.pt), conforme legislação em vigor.

3 - O Elogio é o enaltecimento de uma qualidade ou virtude de algo ou alguém. É uma ferramenta educacional utilizada também para motivar outras pessoas, aumentar sua autoestima ou corrigir um defeito.

Através do Elogio O CSVH pretende recolher as ações dos seus Utentes / familiares / visitantes que reconhecem, de modo não financeiro, formal e geralmente publicamente, o desempenho e atos de destaque de uma pessoa / colaborador e/ou grupo de trabalho.

Neste sentido, o CSVH disponibiliza o Livro de Elogios ao qual o Uteute / familiar / responsável poderá aceder, junto dos serviços administrativos, sempre que solicitado.

### NORMA 52.ª - REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1 - O CSVH tem definido um procedimento interno para o registo e tratamento das ocorrências e que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

2 - A análise das ocorrências é efetuada mensalmente pela Direção Técnica da ERPI - FM.

### NORMA 53.ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1 - Este regulamento interno será revisto sempre que se verificarem alterações ao funcionamento da resposta ou sempre que a Direção do CSVH assim o entenda, garantindo posteriormente a comunicação ao utente/ familiar ou responsável do utente.

2 - O acesso ao Regulamento Interno é realizado através do link do site institucional ou entregue em mão (caso não disponha de meios para aceder) ao Uteute ou representante legal/responsável no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que este seja objeto de alterações.

3 - Qualquer alteração ao Regulamento Interno é comunicada ao ISS, I.P, com antecedência necessária, prevista na lei.

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luís Nogueira, Dr. -

**NORMA 54.ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

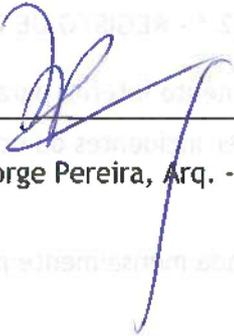
Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

**NORMA 55.ª - ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 29 de abril de 2025.

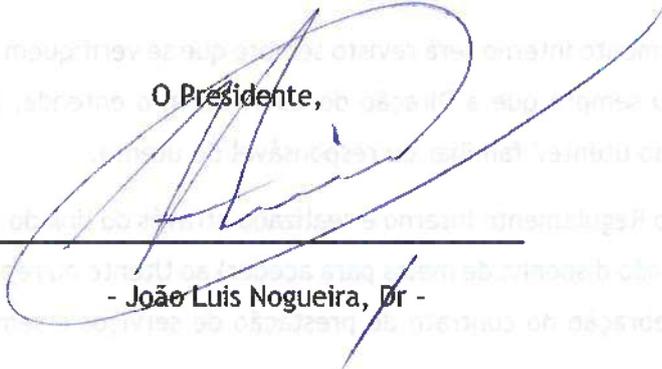
Deliberação da Direção de 27 de março de 2025

O Presidente,

  
- Jorge Pereira, Arq. -

Deliberação da Assembleia Geral de 27 de março de 2025

O Presidente,

  
- João Luis Nogueira, Dr -

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -

O ..... Utente/familiar (\*) do Utente da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

(\*) - Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

....., ... de ..... de 20.....

.....  
(Assinatura do Utente/familiar do Utente)

O Presidente da Direção

- Jorge Pereira, Arq. -

O Presidente da Assembleia,

- João Luis Nogueira, Dr -

