

REGULAMENTO INTERNO

ERPI



CENTRO
DE REFERÊNCIA
EM POLÍTICAS
PÚBLICAS
CERP



Saber envelhecer é a obra-prima da sabedoria e um dos capítulos mais difíceis na grande arte de viver.

Melville, Hermann

Índice

Missão, Visão e Valores	3
Política da Qualidade	4
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Norma 1ª Âmbito de Aplicação e Capacidade	5
Norma 2ª Coordenação e Quadro de Pessoal	5
Norma 3ª Legislação Aplicada	5
Norma 4ª Regulamento Geral da proteção de Dados (RGPD)	6
Norma 5ª Mecenato e Donativos	6
Norma 6ª Objetivos do Regulamento	6
CAPÍTULO II – DA NATUREZA	6
Norma 7ª Da Natureza	6
Norma 8ª Destinatários	7
Norma 9ª Objetivos da Estrutura Residencial para Idosos (ERPI)	7
Norma 10ª Serviços, atividades e cuidados	7
CAPÍTULO III – DA CANDIDATURA	9
Norma 11ª Condições Gerais de Candidatura	9
Norma 12ª Inscrição e Documentos	9
Norma 13ª Critérios de Prioridade para a Admissão	10
Norma 14ª Lista de Espera	11
CAPÍTULO IV – ADMISSÃO	11
Norma 15ª Admissão	11
Norma 16ª Processo Individual do Utente	12
Norma 17ª Acolhimento	13
Norma 18ª Integração Institucional	13
Norma 19ª Contrato da prestação de serviço	13
Norma 20ª Rescisão do Contrato	14
CAPÍTULO V – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	14
Norma 21ª Segurança/Videovigilância	14
Norma 22ª Horário de Funcionamento	14
Norma 23ª Visitas	14
NORMA 24ª Ementa, Nutrição e Alimentação	14
NORMA 25ª Proibição de Outros Alimentos	15
NORMA 26ª Alojamento	15
NORMA 27ª Hora de Silêncio	16
NORMA 28ª Saídas, Pedido de licença ou dispensa	16

NORMA 29ª Limpeza	17
NORMA 30ª Roupas/Produtos de higiene pessoal	17
NORMA 31ª Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas, convívio e ocupação ..	17
CAPÍTULO VI – DA SAÚDE	18
NORMA 32ª Assistência Médica e de Enfermagem	18
NORMA 33ª Norma de atuação e prevenção em situação de risco negligência e maus-tratos	18
NORMA 34ª Medicamentos, fraldas e ajudas técnicas	19
Norma 35ª Acidentes e Doença Súbita-Situações de emergência	19
NORMA 36ª Acompanhamento e Transporte	19
Norma 37ª Seguro	19
CAPÍTULO VII – DAS COMPARTICIPAÇÕES E DAS DESPESAS	19
NORMA 38ª Cálculo do rendimento per capita dentro do acordo de cooperação	19
NORMA 39ª Comparticipações	22
NORMA 40ª Montante e revisão da comparticipação familiar	22
NORMA 41ª Pagamento Comparticipação	22
NORMA 42ª Outras Despesas	23
CAPÍTULO VIII – DO CULTO	23
NORMA 43ª Culto Católico	23
NORMA 44ª Religiões / Espiritualidade	23
CAPÍTULO IX – DIREITOS E DEVERES	24
NORMA 45ª Direitos e Deveres dos Utentes	24
NORMA 46ª Direitos e Deveres da Instituição	24
NORMA 47ª Direitos e Deveres Terceiro Outorgante	25
NORMA 48ª Direitos e Deveres do Trabalhadores	26
CAPÍTULO X – DA DISCIPLINA	26
NORMA 49ª Infrações e Penalidades	26
NORMA 50ª Competências e procedimento disciplinar	27
NORMA 51ª Exclusão da responsabilidade disciplinar	27
CAPÍTULO XI – DO FUNERAL	27
NORMA 52ª Custeamento do funeral e sufrágios	27
CAPÍTULO XII – DOS BENS	27
NORMA 53ª Depósito e guarda	27
NORMA 54ª Gestão de bens e bens monetários	28
NORMA 55ª Devolução de bens	28
CAPÍTULO XIII - DISPOSIÇÕES FINAIS	29
NORMA 56ª Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados	29
NORMA 57ª Período Experimental	29
NORMA 58ª Livro de Reclamações	30

NORMA 59ª Alteração ao Presente Regulamento	30
NORMA 60ª Informação - Estatuto do Maior Acompanhado.....	30
NORMA 61ª Integração de Lacunas.....	30
Norma 61ª Omissões e Disposições Comuns	31
NORMA 62ª Entrada em Vigor	31
ANEXO 1 Critérios de Priorização na Admissão e Fatores de Ponderação.....	32
Anexo 2- Comparticipação do/a Utente.....	34

Missão, Visão e Valores

Missão - Prestar um serviço humanizado e especializado num espaço acolhedor

Visão - Ser reconhecidos como uma instituição visionária, inovadora e inspiradora.

Valores – Ter como orientadores os seguintes valores individuais e coletivos.

Valores Éticos:

- **Humanismo** - Valorizar o ser humano e a condição humana acima de tudo com generosidade, piedade e preocupação.
- **Respeito** – Tratamos todos os parceiros com ética, respeito e dignidade, independentemente do sexo, raça, religião, nível de instrução, posição hierárquica, financeira ou social.
- **Dignidade** – Construir relações com base nos direitos fundamentais do respeito, empatia e altruísmo

Valores Organizacionais:

- **Trabalho em equipa** – Espírito de que nada se constrói sozinho.

Regulamento Interno ERPI

Pautando-se por uma boa comunicação, permitindo que todos partilhem as suas ideias e opiniões sem constrangimentos

- **Honestidade** – Em todas as nossas ações, demonstramos e construímos a nossa reputação, agindo permanentemente com retidão e seriedade.
- **Compreensão** – Assumirmos que temos de ser nós o agente ativo para interpretar as condutas humanas e agir em conformidade.

Valores Profissionais:

- **Responsabilidade** – Assumir individualmente a qualidade do serviço que prestamos. Procuramos aumentar o bom de desempenho de cada trabalhador proporcionando o melhoramento dos seus conhecimentos e capacidades pessoais
- **Excelência** – Utilizar a aprendizagem para desencadear inovação e melhoria dos nossos serviços, maximizando a. contribuição dos nossos trabalhadores através do seu desenvolvimento e envolvimento.
- **Altruísmo** – A nossa conduta profissional é motivada por um estado altruísta e humanista. estando naturalmente orientados para o bem-estar do outro, disponibilizamo-nos a ajudar num sentido mais abrangente, para além dos nossos deveres e obrigações.

Política da Qualidade

A Direção do CZPS compromete-se com a melhoria contínua dos serviços, assegurando o bem-estar dos utentes e o desenvolvimento dos colaboradores, por meio de:

- Gestão eficiente e eficaz dos recursos;
- Parcerias estratégicas com a comunidade e partes interessadas;
- Cumprimento rigoroso das normas e requisitos legais aplicáveis;
- Ações que promovam a sustentabilidade e minimizem riscos.

A operacionalização desta política, tem por base os seguintes objetivos da qualidade:

- Melhorar a eficiência da gestão do CZPS;
- Fomentar uma relação de parceria com os utentes, comunidade, fornecedores e outras partes interessadas;
- Cumprir os requisitos legais e as normas aplicáveis à sua atividade;
- Promover e melhorar as relações com a comunidade envolvente, visando a difusão de ações que visem minimizar os riscos da sustentabilidade do CZPS, bem como maximizar as oportunidades;

Regulamento Interno ERPI

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª | Âmbito de Aplicação e Capacidade

1. O CENTRO ZULMIRA PEREIRA SIMÕES, Instituição de Solidariedade Social de Roriz, adiante designado de CZPS, está registado no livro n.º 12 das Associações de Solidariedade Social, sob o n.º 09/09 verso.
2. O CZPS tem acordo de cooperação para resposta social de Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), Centro de Dia (CD) e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). A capacidade da ERPI do CZPS é de 33 camas, sendo 24 camas protocoladas, das quais 5 para situações de emergência social, 9 camas privadas.

Norma 2ª | Coordenação e Quadro de Pessoal

1. A instituição é gerida por uma Direção que delega funções no Diretor/a de Técnico/a;
2. O/A Diretor/a de Técnico/a com formação na área das ciências sociais e humanas desempenha funções de Direção Técnica;
3. A Direção Técnica é coadjuvada nas suas funções por quadros superiores, de Serviço Social, Educadora Social e Fisioterapeuta
4. O quadro de pessoal afeto a ERPI encontra-se afixado em local visível, de acordo com a legislação em vigor.

Norma 3ª | Legislação Aplicada

A ERPI do CZPS rege-se pelos seguintes documentos:

1. Estatuto das IPSS aprovado pelo Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de Novembro, alterado pela Lei nº 76/20215, de 28 de Julho
2. Critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre Instituto de Segurança Social, I.P. (ISS,I.P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas; definidos pelas Portaria nº. 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho .
3. Condições de organização, funcionamento e instalações a que devem obdecer as estruturas reisdenciais para pessoas idosas definidas pela Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março e alterada pela Portaria nº 349/2023
4. Regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas definido pelo Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março e alterado pelo DL- 126ª/2019 que estabelece o respetivo regime contra- ordenacional;
5. Bases do enquadramento jurídico do voluntariado; Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro
6. Protocolo de Cooperação em vigor;
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 4ª | Regulamento Geral da proteção de Dados (RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do/a responsável e do/ a encarregado/a da proteção de dados (PDO) e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de utentes que acompanham, estando aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O/A utentes dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento dos dados o acesso aos mesmos, que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou eliminação, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.
5. O/A utente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.
6. A política de proteção de Dados encontra-se disponível para consulta no gabinete do/a DPO e no site Institucional.

Norma 5ª | Mecenato e Donativos

O CZPS pode receber donativos ao abrigo da Lei do Mecenato, como tal qualquer donativo pode ser deduzido por particulares ou empresas, nas suas declarações de IRS e IRC.

Norma 6ª | Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos(as) Utentes/residentes e demais interessados(as);
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do ERPI;
- c) Promover a participação ativa dos(as) Utentes/residentes ou seus(suas) representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

CAPÍTULO II – DA NATUREZA**Norma 7ª | Da Natureza**

A ERPI do CZPS Considera-se um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias

Norma 8ª | Destinatários

São destinatários da ERPI as pessoas idosas que por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.

Norma 9ª | Objetivos da Estrutura Residencial para Idosos (ERPI)

Constituem objetivos da ERPI do CZPS:

1. Responder, de forma adequada, às necessidades e interesses manifestos pelos candidatos, através de uma avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do residente;
2. Auxiliar nas situações de isolamento e falta de apoio (social e familiar) das pessoas idosas;
3. Proporcionar aos residentes uma habitação condigna de forma a garantir-lhes uma vida confortável, num ambiente calmo e humanizado;
4. Contribuir para um processo de envelhecimento ativo e saudável;
5. Promover o envolvimento da família e a pessoa de referência, bem como promover novas relações interpessoais;
6. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima;
7. Promover a intergeracionalidade e fomentar relações sociais, de convivência, entreajuda e o espírito de comunidade;
8. Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares;
9. Prestar apoio social, gerontológico e médico às pessoas idosas residentes.

Norma 10ª | Serviços, atividades e cuidados

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a. Alojamento (temporário ou permanente);
 - b. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição, caso exista;
 - c. Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
 - d. Tratamento de roupa;
 - e. Higiene dos espaços;
 - f. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas, ocupacionais e de convívio e que visem contribuir para um clima integrativo de estimulação física e psíquicas;
 - g. Cuidados de enfermagem, não especializado;
 - h. Consultas médicas de clínica geral em articulação com os serviços de saúde;
 - i. Administração da medicação prescrita.

Regulamento Interno ERPI

- j. Atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico -recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, sempre ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;
- k. Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
- l. Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar caso exista psicólogo;

2 — As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o residente e constam de um plano de atividades.

3 — A ERPI deve permitir e promover, através da sua atuação:

a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, bem como com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;

4 A ERPI pode ainda assegurar outros serviços em função das necessidades dos utentes. Os serviços mencionados a baixo, não se encontram incluídos na comparticipação. São ainda considerados extras comparticipações.

- a. Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- b. Fisioterapia;
- c. Cedência de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia (quando disponível);
- d. Serviço Especializado de Cabeleireiro;
- e. Serviço de cafetaria;
- f. Participação e deslocação a atividades culturais e recreativas no exterior (quando se propuser);
- g. Apoio espiritual.

5 A ERPI deve atuar na:

- a. Promoção da convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a comunidade circundante;
- b. Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do residente;
- c. Participação e corresponsabilização do residente ou do representante legal e dos familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do residente, na elaboração do plano individual de cuidados;
- d. Promoção da qualidade de vida;
- e. Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos residentes;
- f. Garantia do direito de autodeterminação dos residentes, salvaguardando o respeito da organização interna das ERPI e o direito de escolha dos restantes residentes;

- g. Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.

CAPÍTULO III – DA CANDIDATURA

Norma 11ª | Condições Gerais de Candidatura

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Ser vontade própria do/a candidato/a ser admitido/a;
2. Ter idade igual ou superior a idade indexada a reforma, que por razões familiares ou pessoais (dependência, isolamento, solidão ou insegurança), não possam permanecer no seu meio habitual
3. Concordância do/a candidato/a e da família com os princípios, valores e normas dos CZPS;
4. Submeter-se a prévio exame médico ou possuir relatório médico atualizado;
5. Condições excecionais, são avaliadas caso a caso.

Norma 12ª | Inscrição e Documentos

Para efeito de inscrição é feita entrevista inicial, preenchida ficha de inscrição e solicitada entrega dos seguintes documentos:

- **Documentos pessoais:**

1. Cartão do Cidadão ou Bilhete de Identidade do candidato e do representante
2. Cartão de Contribuinte;
3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social,
4. Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde e/ou de outro Subsistema, do candidato)
5. 3 Fotografias tipo-passe (a entregar no ato de admissão):

- **Documento solicitados ao Centro de Saúde:**

1. Documento de Identificação;
2. Ficha vacinal;
3. Últimas análises.

- **Documentos solicitados ao médico de família:**

1. Informação médica comprovativo da situação clínica do candidato;
2. Regime Terapêutico (prescrição da medicação bem como dosagem via de administração e periodicidade da toma);
3. Atestado médico de ausência de doenças infeto-contagiosas;

- **Outros documentos:**

1. Relatório do(s) médico(s) especialista(s), quando existe passado clínico;
2. Relatório médico e social (para encaminhamentos convencionais, de hospital ou serviços sociais)

- **Prova de rendimentos do agregado familiar**

Regulamento Interno ERPI

1. Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação ou certidão emitida pela repartição de finanças da sua dispensa;
2. Vale de Pensão e/ou de Rendimentos;
- **Para reconhecimento de situação economicamente desfavorável**
 1. Declaração emitida pela repartição de finanças com a descrição dos bens patrimoniais do agregado familiar;
 2. Declaração de honra com estimativa do rendimento médio mensal líquido;
 3. Documento comprovativo das prestações sociais concedidas por outras entidades ou declaração de honra de não recebimento de benefícios sociais;
- **Prova de despesas**
 1. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente (contrato e recibos de arrendamento ou declaração, autenticada, da entidade bancária);
 2. Despesas mensais com transportes;
 3. Despesas de saúde crónica e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (atestado médico de doença crónica, declaração da farmácia que enumere medicação e custo mensal);

A entrega e atualização dos documentos mencionados são da responsabilidade do candidato e/ou responsável.

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 13ª | Critérios de Prioridade para a Admissão

1. As vagas protocoladas obedecem aos critérios de priorização dos candidatos de acordo com a tabela exposta no quadro de informação ou que pode ser solicitada em qualquer altura.

Os candidatos serão admitidos para as vagas existentes, conforme as seguintes prioridades (em anexo):

- a) Necessidade premente do candidato e /cuidados médicos;
- b) Indivíduos sociais e economicamente mais desfavorecidos;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar os cuidados básicos;
- d) Risco de isolamento social;
- e) Situação de emergência social/abandono/encaminhamento;
- f) Naturalidade ou residência de Roriz;
- g) Ser utente de outra resposta social sénior/sócio, benfeitor;
- h) Possuir cônjuge ou outro familiar a frequentar uma resposta social sénior;

Regulamento Interno ERPI

2. Em caso de empate, a Direção tem a decisão final de decidir qual o candidato a ser admitido. Para além desta avaliação quantitativa dos critérios de admissão e priorização, o parecer técnico também será tido em conta mediante a descrição da situação multidimensional do candidato.
3. O preenchimento dos lugares de emergência social é efetuado por indicação dos serviços da segurança social, sem prejuízo da avaliação conjunta.
4. O CZPS reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:

a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes e

trabalhadores;

b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;

c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço do CZPS.

Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas as necessidade premente do candidato e /cuidados médicos; economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromisso e Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Norma 14ª | Lista de Espera

1. O candidato que reúne as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, fica automaticamente inscrito em lista de espera e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.
2. O candidato será informado anualmente, ou quando solicitado, da sua posição na lista de espera.
3. Quando o candidato e/ou pessoa próxima não estiver interessado na sua manutenção em lista de espera, o processo é arquivado por um período mínimo de um ano.

CAPÍTULO IV – ADMISSÃO

Norma 15ª | Admissão

1. Considerada a lista de espera, para vagas protocoladas, e averiguada a informação prestada, se o parecer for favorável o candidato é admitido.
2. No processo de candidatura, o Diretor/a de Serviços CZPS:
 - a. Na existência de vaga para admissão, o/a candidato/a fará a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de dados pessoais que constitui parte integrante do processo do/a utente.
3. No ato de admissão:

Regulamento Interno ERPI

- a. Após parecer positivo do diretor/a técnico, área de saúde e social, o processo de candidatura é analisado pela Direção.
- b. Será entregue ao utente ou representante um exemplar do Regulamento Interno e prestará todos os esclarecimentos necessários ao seu bom entendimento;
- c. Será celebrado um contrato de alojamento e prestação de serviços, de onde constarão os serviços a prestar, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, produtos de higiene pessoal e ainda as adicionais com as atividades ocupacionais bem como a comparticipação mensal para com a ERPI, sujeitando-se o Utente e seu responsável às atualizações dos valores das pensões. E devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;
- d. Será elaborada a lista de pertences do/ a utente;
- e. Será assinada declaração, pelo /a utente e /ou responsável de autorização ou não de uso de imagem e som;
- f. Será registado num documento a entrega de bens e valores, que inclui os equipamentos e/ou chave de habitação, quando aplicável;
- g. Será registado em documento próprio o nome do familiar ou pessoa de confiança a contactar em situação anormal;

Norm 16ª | Processo Individual do Utente

1. Após a entrada do pedido de admissão dar-se-á abertura ao Processo Individual do Utente, e é elaborado um Plano Individual (PI), que engloba diferentes domínios de intervenção.
2. Do Processo Individual consta:
 - a) Ficha de informação disponibilizada ao utente;
 - b) Ficha de inscrição;
 - c) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
 - d) Cópia do contrato;
 - e) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do utente;
 - f) Cópia autorizada de documentação de identificação do utente apresentada na admissão;
 - g) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivo contacto em caso de emergência;
 - h) Identificação e contactos da(s) pessoa(s) a contactar em caso de emergência ou necessidade;
 - i) Ficha de Avaliação das Necessidades e Expectativas Iniciais;
 - j) Relatório do Programa de Acolhimento do Utente;
 - k) Plano Individual de Cuidados
 - l) Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
 - m) Registos das ocorrências de situação anómalas;
 - n) Registos de período de ausência;

Regulamento Interno ERPI

- o) Registo de cessação de relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, os documentos comprovativos.
- 3. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica e de saúde, garantindo sempre a sua confidencialidade.

Norma 17ª | Acolhimento

Acolhimento dos/as novos/as utentes rege-se pelas seguintes regras:

- 1. Definição dos serviços a prestar ao/ utente, após avaliação das suas necessidades;
- 2. Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- 3. Apresentação das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação dos serviços, contidos no presente Regulamento;
- 4. Definição e conhecimento dos espaços e horário de visitas;
- 5. Definição do programa de acolhimento.

Norma 18ª | Integração Institucional

No primeiro dia da prestação de serviço estará presente o Diretor/a Técnico/a ou seu representante que:

- 1. Apresentará o novo residente à equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- 2. Apresentará o novo utente aos restantes residentes da instituição;
- 3. Visitará todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- 4. Apresentará o programa de atividades da ERPI;
- 5. Prestará esclarecimentos, no sentido de reiterar as regras de funcionamento da ERPI e evidenciar a importância da participação da pessoa próxima do utente nas atividades a desenvolver;
- 6. Divulgará os mecanismos de participação dos familiares e utentes.

Norma 19ª | Contrato da prestação de serviço

- 1. No ato da admissão e nos termos da legislação em vigor será celebrado, por escrito, um contrato com o utente/representante legal ou pessoa de referência, onde constará nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
- 2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
- 3. Os serviços a prestar, a sua periodicidade, o respetivo horário de funcionamento, bem como a comparticipação familiar aplicável são dela parte integrante.

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

Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.

Norma 20ª | Rescisão do Contrato

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.
3. No ato de uma cessação de contrato é assinada uma declaração escrita, onde consta o motivo da cessação e menção de entrega de bens e objetos pessoais, a fim de ser apensa ao processo.

CAPÍTULO V – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 21ª | Segurança/Videovigilância

O CZPS possui um sistema de captação de imagens (câmaras de videovigilância), com exceção das divisões que se destinam a casas de banho e quartos, com vista à proteção de pessoas e bens.

Norma 22ª | Horário de Funcionamento

A ERPI funciona 24 horas (vinte e quatro horas) por dia, todos os anos.

Norma 23ª | Visitas

1. A ERPI incentiva a convivência da pessoa idosa, sendo o horário de visitas afixado em local visível e adequado.
2. O período de visita de manhã é exclusivo das famílias e o período de tarde de livre opção.

1º - Para ter acesso e de horário privilegiado, o familiar deve subscrever o Cartão Família, que obriga a registo e compromisso de uso adequado.

2º - O utente pode convidar familiares ou amigos para almoçar, mediante aviso prévio.
3. O visitante deve apresentar um documento de identificação válido na secretaria, onde efetua o levantamento do cartão de visitante, caso lhe seja autorizado acesso.
4. O visitante não pode entrar nos quartos, salvo tenha autorização, e não pode perturbar os momentos de descanso;
5. O CZPS reserva-se o direito de limitar ou impedir o acesso às suas instalações.

NORMA 24ª | Ementa, Nutrição e Alimentação

1. A ementa semanal será elaborada com o devido cuidado nutricional e afixada em local visível e adequado;

Regulamento Interno ERPI

2. As refeições serão servidas de acordo com o seguinte horário:
 - Pequeno-almoço: 09h00-09h30
 - Lanche: 10h30 - 11h00
 - Almoço: 12h00 - 13h00
 - Lanche: 15h30 - 16h00
 - Jantar: 18h00 - 19h00
 - Ceia: 21h30 - 22h30
3. A ceia será dada sempre que o utente desejar, com especial cuidado na toma de medicação.
4. O Utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis;
5. A alimentação é igual para todos, mas o utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo prescrito;
 - 1º – Somente em casos especiais de saúde, convenientemente justificados e autorizados, poderão as refeições ser servidas nos quartos.
 - 2º – A alimentação será prestada com todo o respeito pela privacidade e dignidade da pessoa, procurando conciliar necessidades alimentares e gostos dos residentes.

NORMA 25ª | Proibição de Outros Alimentos

Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos utentes:

1. Adquirir e trazer para a respetiva ERPI bebidas alcoólicas para consumo próprio ou de outro utente;
2. Receber das visitas qualquer tipo de alimentação ou bebida sem conhecimento e autorização da equipa de saúde.

NORMA 26ª | Alojamento

1. O utilizador é alojado em quarto individual, duplo ou triplo, com quarto banho privativo.
2. Para bom funcionamento do serviço, a ERPI reserva-se o direito de transferir o utente de quarto, informando-o verbalmente.
3. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.
4. Não é permitido colocar nas paredes pregos, caixilhos, estampas e outros objetos semelhantes, sem prévia autorização.
5. É expressamente proibido usar ou acender qualquer lamparina, cigarros, máquinas ou fogão nos quartos bem como qualquer aquecedor ou outro equipamento que possa ser causador de incêndio.

NORMA 27ª | Hora de Silêncio

O recolhimento de todos os residentes, tal como o cessar do funcionamento de todas as atividades e mecanismos de som e de radiação eletromagnética que possam originar ruído ou prejudicar o sossego da ERPI, tem de cessar impreterivelmente até às 22h00.

NORMA 28ª | Saídas, Pedido de licença ou dispensa

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI, salvo:

- a. Os utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física ou avançada idade, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assume a responsabilidade do seu regresso à ERPI e do seu amparo físico e material;
- b. Os restantes utentes da ERPI têm o direito de se ausentar por períodos variáveis, desde que comuniquem com antecedência;

1º - Os utentes que estejam sobre tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico do CZPS ou do Médico de Família, devendo ser do conhecimento da Direção Técnica ou de quem a represente

2º - No caso dos utentes que desejam sair de modo voluntário e definitivo do ERPI, terão de declarar por si ou representante legal, o motivo da decisão através de forma escrita.

3º - Só em casos excecionais, devidamente justificados, e mediante autorização da Direção Técnica, poderá o regresso à ERPI ir além da hora do silêncio.

2. Qualquer situação decorrente de uma saída, em qualquer circunstância, com aviso prévio ou por iniciativa própria, são da inteira responsabilidade da pessoa idosa, familiar ou acompanhante.

O CZPS não poderá, em circunstância alguma, ser responsável por prejuízos diretos, indiretos ou outros, contra a pessoa ou terceiros, relativos à saída do utente das suas instalações, mesmo que expressamente declarada a possibilidade de ocorrência.

3. As ausências superiores a 30 dias consecutivos não justificadas, determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
4. As ausências superiores a 30 dias consecutivos mas justificadas, determinam um desconto de 30% no valor da mensalidade para reserva da vaga.
5. As ausências superiores a 15 dias consecutivos e justificadas, determinam um desconto de 10% no valor da mensalidade.
6. Consideram-se falta devidamente justificadas, nomeadamente: internamento e outras acordadas com a Instituição.

7. Por razões de segurança e preservação da saúde de todos os utentes e Trabalhadores da resposta social, serão afastados, temporariamente, os portadores de doenças infectocontagiosas em fase ativa, para espaço de isolamento ou internamento hospitalar.

NORMA 29ª | Limpeza

1. O CZPS ficará com o encargo da limpeza do quarto e de mandar lavar e passar a ferro todas as roupas (desde que não careçam de tratamento especializado), se algum utente mostrar vontade de o fazer, deverá neste caso ter autorização do Diretor/a Técnico/a.
2. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos os utentes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.
3. Será obrigatório que todos os utentes tomem banho, obedecendo ao PIC devidamente acordado.
4. O utente é incentivado a participar nesta actividade, no sentido de promover e desenvolver autonomia e sentido de pertença.

NORMA 30ª | Roupas/Produtos de higiene pessoal

1. A roupa de uso pessoal do utente será marcada por este ou família, com o número que lhe for atribuído pelo Diretor/a Técnico/a, antes de ser entregue no CZPS.
2. A relação da roupa entregue será elencada em registo próprio, assinada pelo próprio ou seu representante e por um trabalhador do CZPS.
3. A lavagem e o tratamento da roupa pessoal do utente é realizada pelo serviço de lavandaria do CZPS.
 - **Único** - As peças mais delicadas, roupa da pessoa, de cama, de mesa ou ainda adornos, desse que tenham particular valor patrimonial, estimativo ou que requeiram lavagem ou tratamento específico serão da responsabilidade do utente ou família.
4. O manuseamento e tratamento da roupa do utente podem sofrer do desgaste natural ou accidental, não podendo o ERPI ser responsabilizado por tal situação.
5. O CZPS não poderá ser responsabilizado pelo uso incorreto ou por desaparecimento de objetos e produtos que não estejam sobre sua guarda em cofre.

NORMA 31ª | Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas, convívio e ocupação

1. A ERPI procura envolver os residentes/responsáveis na elaboração do Programa de Animação, Convívio e Ocupação;
 - a. O Plano de Atividades é comum a todos, mas ajustado às necessidades e interesses de cada um;
 - b. O horário das várias atividades é suficientemente flexível de modo a permitir ao utente a frequência de uma ou mais atividades, de acordo com as suas necessidades e interesses;

Regulamento Interno ERPI

- c. O horário das atividades é afixado em local visível e adequado, de modo a permitir a sua divulgação.
2. A ERPI procura estimular a convivência social entre residentes, com familiares amigos e com a comunidade.
3. As famílias podem participar na organização da festa de aniversário, devendo informar o CZPS das suas intenções.

CAPÍTULO VI – DA SAÚDE

NORMA 32ª | Assistência Médica e de Enfermagem

1. A prestação de cuidados de saúde e assistência médica ao utente é composta por Médico/a e Enfermeiros/as.
2. A Equipa de Saúde tem por finalidade assegurar a prestação dos cuidados de saúde básicos, quer de vigilância quer de acompanhamento dos quadros clínicos dos utentes, provendo todas as necessidades para o seu bem-estar.
3. Em caso de necessidade de cuidados clínicos continuados ou tratamento de enfermagem específicos, será orientado para a unidade hospitalar do serviço nacional de saúde local ou centro de saúde da área.
4. O internamento no Hospital deverá ser processado preferencialmente pelo médico de família, ou sob responsabilidade do médico com competência para o efeito.
5. Os utentes beneficiários do Serviço Nacional de Saúde continuarão a beneficiar dos descontos concebidos pelos serviços médico-sociais, mediante apresentação da receita passada pelo Médico de Família ou pelo Clínico da ERPI.
6. Todos os Trabalhadores afetos aos cuidados tem formação em Primeiros Socorros.
 - **Único** – A assistência medicamentosa, os internamentos em hospitais privados ou outros, as consultas particulares e demais situações que não se enquadrem no regime de comparticipações públicas, os encargos respetivos serão da responsabilidade dos utentes ou responsáveis.

NORMA 33ª | Norma de atuação e prevenção em situação de risco negligência e maus-tratos

O Centro Zulmira Pereira Simões (CZPS) possui protocolo de atuação em Prevenção de Situação de Negligência e Maus-tratos, que se encontra afixado na entrada da instituição para consulta.

Desde manual pretende auxiliar os profissionais do CZPS no conhecimento das situações de maus-tratos, como agir perante tais situações e principalmente saber quais as medidas a adotar em situações desta tipologia

NORMA 34ª | Medicamentos, fraldas e ajudas técnicas

1. Sempre que o utente necessite de medicamentos ou fraldas a ERPI providenciará a sua aquisição.
2. Nas situações de dependência presente ou futura, que exijam o recurso a ajudas técnicas a ERPI providenciará meios para ajudar as famílias na aquisição ou empréstimo dos mesmos.

Norma 35ª | Acidentes e Doença Súbita-Situações de emergência

1. Em caso de acidente ou doença súbita, a ERPI obriga-se a avaliar a situação com o seu corpo clínico, e a prestar assistência em conformidade ou ainda a promover diligências para o transporte do utente para unidade hospitalar do serviço nacional de saúde.

1º – O responsável pelo utente será sempre informado e deverá garantir o acompanhamento.

2º – A ERPI deverá garantir entrega de carta de enfermagem, com informação clínica pormenorizada da referida situação.

2. O CZPS não dispõe de ambulância para transporte de doentes.

NORMA 36ª | Acompanhamento e Transporte

O transporte e o acompanhamento para consultas de especialidade, exames complementares, ou outros, será da responsabilidade da pessoa de referência ou outro designado por ele.

- **Único** – A requisição de transporte e/ou acompanhamento, em ambulância ou outro, deve ser por escrito em modelo próprio, com a antecedência desejável.

Norma 37ª | Seguro

Os utentes da ERPI integram uma apólice de seguro de acidentes pessoais. Ficam garantidos pelo seguro os acidentes nas instalações e nas deslocações efetuadas sob a tutela do CZPS.

- **Único** - O seguro não abrange objetos pessoais e a sua franquia fica a cargo do utente.
- A Direção não se responsabiliza por dinheiro, valores e outros objetos que os utentes tenham em seu poder.

CAPÍTULO VII – DAS COMPARTICIPAÇÕES E DAS DESPESAS**NORMA 38ª | Cálculo do rendimento per capita dentro do acordo de cooperação**

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{\left(\frac{RAF}{12}\right) - D}{N}$$

RC = Rendimento per Capita

RAF = Rendimento do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Para resposta social ERPI, o agregado familiar considerado é apenas a pessoas destinatária da resposta.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do Agregado Familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a. Do trabalho dependente;
 - b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - 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. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f. 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. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - g. De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º 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 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%;

Regulamento Interno ERPI

- h. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. A prova de rendimentos declarados pelo agregado familiar, será realizada mediante a apresentação, no ato da admissão e posteriormente no mês de Março de cada ano civil, de documento comprovativo dos rendimentos, documentos estes, de natureza credível e fiscal, nomeadamente:
- a. Declaração de rendimentos declarados em sede de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - b. Caso o utente tenha optado pela tributação autónoma, deverá a mesma ser considerada.
 - c. Outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar;
 - Qualquer alteração destes documentos deverá ser comunicado, de imediato, à instituição;
 - A não apresentação de documentos comprovativos, assim como a existência de dúvidas sobre a veracidade das declarações, implica a fixação de uma comparticipação familiar de valor igual à comparticipação familiar máxima, que corresponde ao custo médio do utente verificado na resposta social, calculada em função do valor das despesas efetivamente verificadas e atualizadas de acordo com o índice de inflação.
 - As indemnizações de seguradoras quando não tributadas em sede de IRS não serão consideradas.
5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a. Declaração de despesas de saúde declarados em sede de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - b. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - c. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente (contrato de arrendamento e recibos mensais de arrendamento ou declaração, autenticada, da entidade bancária);
 - d. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - e. Despesas de saúde e de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, desde que acompanhadas por receita médica. Os comprovativos necessários são as faturas, cópia das receitas médicas e atestado de doença crónica (caso não esteja assinalado em declaração de IRS)
 - A prova de despesas, referidas nas alíneas c) e d) deverá ser feita mediante apresentação de documentos comprovativos dos últimos 3 meses;
 - Aplica-se um limite máximo de despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b) e e), indexado ao IAS;
 - 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 comparticipação do utente.

NORMA 39ª | Comparticipações

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente, nomeadamente:

75% para Utentes Autónomo.

85% para Utentes que recebam complemento de dependência de 1º Grau ou pessoas idosos que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção.

90% para pessoas com dependência de 2º grau ou que necessitam de cuidados específicos de recuperação ou saúde que onerem significativamente o respetivo custo.

2. Sempre que o somatório da comparticipação do agregado familiar com a comparticipação financeira da segurança social seja inferior a 125% do valor de referência, é acordado com os descendentes e familiares o pagamento do diferencial, mediante consentimento de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.
 - **Único** - A forma de apuramento do montante acima referido respeita o compromisso de cooperação para o sector social e solidário com o Governo Português

NORMA 40ª | Montante e 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. Haverá lugar a uma redução de 30% da comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 30 dias seguidos.
3. As comparticipações familiares e utente são revistas anualmente no início do mês de Setembro, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 41ª | Pagamento Comparticipação

O pagamento da comparticipação familiar deverá ser liquidado pontualmente no princípio do mês a que respeita.

1º – Os pagamentos deverão ser liquidados preferencialmente por transferência bancária para a conta do CZPS. NIB: 0010 0000 5142 5955 0001 82 BPI ou NIB 0035 0135 0009 7356 430 79 CGD

Regulamento Interno ERPI

2º – Para ausências de pagamento superiores a sessenta dias, o CZPS poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

NORMA 42ª | Outras Despesas

1. O valor das despesas, não incluídas na mensalidade, deverão ser líquidas no final do mês a que respeita.
2. O valor das despesas mensais deverá ser processado sobre forma de reembolso mensal, contra entrega de recibo.
3. O precário dos serviços extra mensalidade está afixado em local visível e adequado.
4. São despesas mensais não incluídas na mensalidade:
 - Acompanhamento e transporte (p.e. Ambulância).
 - Consultas e tratamentos de especialidade (p.e. fisioterapia).
 - Medicamentos e Fraldas.
 - Ajudas técnicas (p.e., cama articulada, cadeira de roda, andarilho, bengala, canadianas, cintos de imobilização ou outros).
 - Franquia de seguro de acidente pessoal.
 - Refeição de almoço dos acompanhantes. O pagamento deverá ser feito no momento do consumo mediante recibo.
 - Bolo de Aniversário de Pastelaria, mediante entrega de recibo no ato de compra.
 - Produtos de higiene específicos, mediante entrega de recibo no ato de compra.
 - Outros em função das necessidades dos utentes, cujo acesso, custo e demais condições será estabelecido de acordo com a situação dos utentes e da natureza desses serviços.
 - Cuidados de imagem específico, nomeadamente, cabeleleiro, esteticista entre outros.
5. As atividades de animação são tendencialmente gratuitas. Excecionalmente pode ser devido pagamento (p.e. férias organizadas, espetáculos). Estas situações são previamente comunicadas ao utente em documento próprio, no qual é definido a forma de pagamento.

CAPÍTULO VIII – DO CULTO

NORMA 43ª | Culto Católico

Os utentes da ERPI têm a prerrogativa de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão e/ou Sacerdotes, for celebrado nas nossas instalações segundo o culto católico.

NORMA 44ª | Religiões / Espiritualidade

Os utentes poderão professar qualquer religião, mas desde que respeite o credo de outros. No entanto, o CZPS enquadra-se na doutrina e moral católica cristã.

Regulamento Interno ERPI

CAPÍTULO IX – DIREITOS E DEVERES

NORMA 45ª | Direitos e Deveres dos Utentes

1. 1 — A pessoa que reside em ERPI tem direito, nomeadamente, a:
 - a) Ser preservada na sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
 - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
 - c) Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
 - d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
 - e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados de que irá beneficiar;
 - f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão
 - g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
 - h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
 - i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
 - j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre o resultado das mesmas.

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

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

NORMA 46ª | Direitos e Deveres da Instituição

São direitos da Instituição:

- A lealdade e respeito por parte dos utentes e pessoas próximas;

Regulamento Interno ERPI

- Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

São deveres da Instituição:

- Fornecer as refeições em quantidade e qualidade de acordo com as necessidades de cada utente;
- Garantir a qualidade na prestação dos serviços solicitados pelo utente e/ou suas famílias;
- Zelar pelo asseio e ordem do espaço reservado ao funcionamento da ERPI;
- Assegurar o regular funcionamento da ERPI;
- Proporcionar aos seus Utentes atividades de acordo com os seus interesses, competências e características;
- Manter atualizado o processo dos utentes.

NORMA 47ª | Direitos e Deveres Terceiro Outorgante

O Terceiro Outorgante é a pessoa (familiar ou não do/a utente), que assume os Direitos e Deveres titulados pelo/a utente ou por conta própria, e que se relaciona com o CZPS. Para efeitos de relação contratual, o CZPS relaciona-se apenas com o/a responsável, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao/à utente.

1 - São Direitos Terceiro Outorgante:

- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
- d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.
- e) Ser recebido pela Direção Técnica, sempre que o solicite e tal seja justificado;
- f) Efetuar reclamações e sugestões devidamente fundamentadas
- l) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- j) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do Plano de Cuidados, caso deseje.

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

- a) Cumprir o Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;

Regulamento Interno ERPI

- d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, correção e com preensão;
- f) Ser recebido pela Direção Técnica, sempre que esta o solicite e tal seja justificado;
- g) Efetuar reclamações e sugestões devidamente fundamentadas
- l) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- j) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do Plano de Cuidados, caso deseje.

NORMA 48ª | Direitos e Deveres dos Trabalhadores

São Direitos dos Trabalhadores:

- Educação, lealdade, respeito e urbanidade por parte dos utentes e pessoas próximas.

São Deveres dos Trabalhadores:

- Tratar com respeito, atenção e dedicação os utentes;
- Respeitar a individualidade, intimidade e privacidade dos utentes;
- Manter sigilo sobre os utentes e de tudo o que suceder no interior da Instituição;
- Não solicitar favores aos utentes, bem como aos seus familiares;
- Cumprir as ordens da Direção em tudo que respeite à execução e disciplina do trabalho
- Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e do seu respetivo funcionamento, designadamente participando com empenho em ações de formação que lhe forem proporcionadas;
- É importante para a ERPI que as atividades de trabalho não criem conflito de interesses. Como tal os Trabalhadores e voluntários têm regras vinculativas de conduta, entre as quais a não-aceitação de dinheiro, convite, bens em espécies ou favores, quer de residentes, familiares, visitantes ou outros.

CAPÍTULO X – DA DISCIPLINA

NORMA 49ª | Infrações e Penalidades

A violação culposa, por parte de qualquer utente que, ultrapasse as regras de convivência social, de determinações que consistem do presente Regulamento ou de competentes deliberações da Direção, assim como qualquer ato ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e bens, serão punidos com as penas de advertência, repreensão registada e exclusão definitiva da ERPI, tendo em conta a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infrações ou reincidências.

NORMA 50ª | Competências e procedimento disciplinar

1. As penas de advertências, repreensão registada, proibição de saída durante dois a sete dias são da competência conjunta da Direção mediante inquérito sumário em que intervenha o pessoal com conhecimento direto do facto punível e se leve a cabo as diligências essenciais para a descoberta da veracidade dos factos.
2. A pena de exclusão definitiva na ERPI é da competência exclusiva da Direção, face ao processo disciplinar instruído por pessoa nomeada pela Direção, com nota de culpa e com audiência do prevaricador, bem como a presença da Direção Técnica e duas testemunhas conhecedoras da falta em questão.
 - **Único** – Em caso de exclusão, o utente não terá direito a qualquer reembolso de valores entregues.

NORMA 51ª | Exclusão da responsabilidade disciplinar

É excluída a responsabilidade disciplinar do utente sempre que se verifique que este atuou com manifesta boa-fé, ou que não poderia ter procedido de forma diversa.

CAPÍTULO XI – DO FUNERAL**NORMA 52ª | Custeamento do funeral e sufrágios**

As despesas com o funeral e sufrágios são da responsabilidade da família do falecido ou herdeiros legais, salvo no caso de utentes sem possibilidade económicas e sem que outrem tome tempestivamente tal compromisso junto do CZPS, devendo então esta suportar os encargos e arrecadar qualquer benefício / subsídio da Segurança Social ou Centro Nacional de Pensões.

1º - Caso o funeral seja realizado sob custas do CZPS este será segundo o rito católico, e preferencialmente para o cemitério local.

2º - Qualquer caso que não se enquadre na competência da Direção e que implique processo de natureza jurídica seguirá os procedimentos adequados e os trâmites legais.

CAPÍTULO XII – DOS BENS**NORMA 53ª | Depósito e guarda**

- O CZPS assegura o uso e o controle unicamente dos bens e valores que lhe são confiados à sua guarda no cofre, sendo sempre da responsabilidade do utente, responsável ou representante legal a realização de um seguro que o indemnize em caso de extravio, por perda, furto, roubo ou outro;

Regulamento Interno ERPI

- **Único** - O termo de responsabilidade de bens e valores que lista os bens entregues pelo utente deverá ser assinado pelo próprio ou pelo seu responsável ou ainda pelo seu representante legal e por um representante do CZPS. Este documento é apenso ao processo individual do utente.
1. A ERPI não se responsabiliza pelos objetos e valores que saem do seu controlo ou guarda, como fios, colares, anéis, alianças, brincos e demais pertences de uso diário.
 2. Em caso de sinistro, incêndio, inundação ou outro, o CZPS não poderá ser responsabilizado por indemnizar danos pessoais ou patrimoniais, como móveis, dinheiros ou valores pertencentes ao utente, salvo se ressarcido pelo respetivo seguro de responsabilidade civil ou outro.

NORMA 54ª | Gestão de bens e bens monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens e bens monetários dos utentes deverá ser feita pelo próprio ou a pedido do mesmo.
 - **Único** - Em situações de inabilidade ou interdição deverá ser a família a assumir a responsabilidade por essa gestão. Na ausência desta e, unicamente através de nomeação do Ministério Público é que a responsabilidade transitará para a Instituição.
2. Em caso de depósito do vale de pensão ou outros rendimentos dos utentes numa conta bancária do CZPS, a ERPI receberá o valor correspondente à mensalidade definida no contrato e guardará o sobrando numa conta pecúlio.
3. Os movimentos monetários serão devidamente registados, em documento próprio, assinado pelo utente ou seu responsável.

NORMA 55ª | Devolução de bens

1. No caso de saída voluntária serão restituídos ao utente, mediante termo de entrega todos os bens móveis e objetos que sejam sua pertença.
 2. Em caso de falecimento, o serviço administrativo conjuntamente com a equipa técnica e diretora de serviços procederão ao arrolamento do espólio, através de auto, até ao final do primeiro dia útil após o óbito com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, ou ao representante legal, dos bens e objetos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.
- 1º** - No caso de não haver herdeiros legitimários, legítimos ou representante legal, os bens, valores e objetos reverterem para O CZPS, de acordo com o código civil.
- 2º** - Havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo que por escrito particular, mas apenso ao respetivo processo individual, serão entregues de acordo com a vontade real e final do autor da sucessão, não sendo admitidos legados a favor de dirigentes, Trabalhadores ou voluntários do CZPS.

Regulamento Interno ERPI
CAPÍTULO XIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 56^a | Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados

1. Nos termos da legislação em vigor deve ser celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com o utente, familiares ou, quando exista, representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 57^a | Período Experimental

1. A admissão é condicionada por um período experimental de seis meses, quer para adaptação do próprio utente quer para observação de situações anómalas que possam não ter sido reconhecidas no momento da admissão.
2. Durante o período experimental a Direção poderá rescindir o contrato com o utente, por razões morais ou disciplinares provadas, que ficarão expressas no processo individual.

NORMA 58ª | Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações e Elogios que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou do Diretor/a Técnico, sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar. O Livro de Reclamações Eletrónico, encontra-se em: www.czps.org.

NORMA 59ª | Alteração 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 objetivo 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.
3. Em caso de discordância dessas alterações, será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 60ª | Informação - Estatuto do Maior Acompanhado

- a. O Estatuto do Maior Acompanhado - destina-se às pessoas que, por diversas razões, se encontrem impossibilitadas de exercer conscientemente os seus direitos ou de cumprir os seus deveres e que possam requerer junto do Tribunal as necessárias medidas de acompanhamento, permite ainda que, possam escolher por quem querem ser acompanhados ou representados na tomada de decisões de natureza pessoal ou patrimonial.
- b. O seu objetivo é preservar a autonomia de que a pessoa ainda dispõe e, dentro do possível, aumentá-la. C. O tribunal é quem decide o acompanhante, e qual poder pode ser requerido.
- d. Quem pode ser acompanhante – é sempre designado judicialmente sendo escolhido pelo acompanhado ou pelo representante legal deste (progenitos, conjugue não separado ou união de facto, filhos maiores, pessoa indicada pela instituição em que o acompanhado esteja integrado, mandatário a quem o acompanhado tenha conferido poder, pessoa idónea) Podem ser designado vários acompanhantes com diferentes funções especificando-se as atribuições.
- e. Como requerer – Deve dirigir-se ao Ministério Público do Tribunal Cível junto da sua zona de residência ou a um advogado.

NORMA 61ª | 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 61ª | Omissões e Disposições Comuns

Qualquer caso omissos neste Regulamento Interno será resolvido pela Direção tendo sempre em conta o disposto no Compromisso de Cooperação para o Sector Social e Solidário, na Lei Geral ou na Lei Especial aplicável as Instituições Particulares de Solidariedade Social.

NORMA 62ª | Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado em reunião de Direção e remetido um exemplar para o CDSS de Braga para conhecimento e devidos efeitos.

Nota – Entregar um exemplar ao utente. Ficar com a última página e anexar ao processo do utente.

ANEXO 1 Critérios de Priorização na Admissão e Fatores de Ponderação

Critérios	Centro de Dia		SAD		ERPI		Pontuação obtida
Possuir idade igual ou superior a 65 anos.	<65 anos	5	<65 anos	5	<65 anos	5	
	≥65 anos	10	≥65 anos	10	≥65 anos	10	
Necessidade premente do candidato e / cuidados médicos.	Sim	5	Sim	5	Sim	10	
	Não	10	Não	10	Não	5	
Ser economicamente mais desfavorecido	Per capita muito abaixo do IAS/grande dificuldade a dar face às despesas fixas	15	Per capita muito abaixo do IAS/grande dificuldade a dar face às despesas fixas	15	Per capita muito abaixo do IAS/grande dificuldade a dar face às despesas fixas	5	
	Desfavorecido (paga as suas despesas fixas mas resta pouco para a sobrevivência)	10	Desfavorecido (paga as suas despesas fixas mas resta pouco para a sobrevivência)	10	Desfavorecido (paga as suas despesas fixas mas resta pouco para a sobrevivência)	5	
	Não é desfavorecido	0	Não é desfavorecido	0	Não é desfavorecido	0	
Ausência ou impossibilidade da família ou outro para prestar o apoio necessário	Apoio Permanente	5	Apoio Permanente	5	Apoio Permanente	5	
	Apoio Pontual	10	Apoio Pontual	10	Apoio Pontual	10	
	Ausência de Apoio	15	Ausência de Apoio	15	Ausência de Apoio	15	
Risco de isolamento social (isolado social e/ou geograficamente, em condições degradadas ou com deficientes recursos económicos), Conflito Familiar	Sim	15	Sim	15	Sim	10	
	Não	0	Não	0	Não	0	
Situações de Emergência social /Abandono /Encaminhamento	Sim	10	Sim	10	Sim	10	
	Não	0	Não	0	Não	0	
Ausência de Alternativa Residencial	Sim	0	Sim	0	Sim	0	
	Não	10	Não	10	Não	10	
Naturalidade ou residência em Roriz, salvo casos a considerar		10		10		10	
	(Casos a considerar)	5	(Casos a considerar)	5	(Casos a considerar)	15	
Ser utente de outra resposta social sénior/ Sócio /Benfeitor	(Qual:)	0	(Qual:)	0	(Qual:)	0	
		15		15		5	
Possuir cônjuge ou outro familiar a frequentar uma resposta social sénior	(Nome:)	0	(Nome:)	0	Nome:	0	
		15		15		5	
Manifestação de vontade em ser admitido	(Nome:)	0	(Nome:)	0	Nome:	0	
		5		5		5	
Total de Pontos obtidos							
Em caso de empate, a Direção tem o poder final de decidir qual o candidato a ser admitido. Para além desta avaliação quantitativa dos critérios de admissão e priorização, o parecer técnico também será tido em conta mediante a descrição da situação multidimensional do candidato.							

Anexo 2- Comparticipação do/a Utente

GRAU DE DEPENDÊNCIA*	%
Independente	75%
Dependência leve	80%
Dependência moderada	85%
Dependência grave ou total Utente que requereu ou recebe o Complemento por Dependência de 1.º Grau	90%

* O grau de dependência é definido de acordo com a Escala de Barthel e avaliação aplicação é da responsabilidade da diretora técnica, com eventual apoio da equipa de saúde.

Anexo 3 - Tabela de Preços para serviços adicionais

Serviços Adicionais	Preços
Acompanhamento em emergências hospitalar	Tabela própria afixada
Transporte de e para a residência dos utentes	Tabela própria afixada
Fraldas e outros produtos de higiene	Mediante tabela do fornecedor
Serviço de enfermagem	Tabela própria afixada
Serviço de cabeleireiro	Mediante escolha do local ou prestador de serviço
Serviço de refeitório	Tabela própria afixada
Etiquetagem de roupa	Tabela própria afixada
Refeição de visitante (vinho não incluído)	Tabela própria afixada
Penalização por atraso de pagamento	5% do valor da comparticipação mensal

Assinatura do responsável CZPS: _____

✂
 (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

(Identificação do utente)

Declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno da ERPI, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

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

Assinatura do utente

Assinatura do Significativo

Aprovação de Documentos

Código DC	Versão	Elaboração	Assinatura	Aprovação	Assinatura
DC18.PR7.PC1	01	DS	Assinado por: Alessandra Leal Ramos Ruão Num. de Identificação: 31788559 Data: 2025.11.26 12:06:21+00'00'	D	

Siglas:

- GQ – Gestora da Qualidade
- DS – Diretora de Serviços
- D - Direção

Assinado por: **AMADEU PEDRO PEREIRA ARAÚJO**
Num. de Identificação: 03587032
Data: 2026.09.11 15:39:45+01'00'



Assinado por: **LUÍS FILIPE DA SILVA SOARES RENTE**
Num. de Identificação: 09484786
Data: 2026.09.11 15:48:04+01'00'

