



CENTRO DE APOIO A IDOSOS DE PORTIMÃO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

DIOGO GONÇALVES

Regulamento Interno

**Portimão
2025**

LAR DIOGO GONÇALVES
REGULAMENTO INTERNO



Índice

Introdução	2
Capítulo I - Da natureza, fins e âmbito de aplicação.....	2
Capítulo II - Direitos e deveres	4
Capítulo III - Da admissão de utentes	9
Capítulo IV - Regras gerais de funcionamento	23
Capítulo V – Funções e Responsabilidades de Funcionários e Colaboradores	39
Capítulo VI - Disposições diversas e transitórias.....	40

Introdução

O presente regulamento consagra os princípios, finalidades e medidas desejáveis à prossecução dos objetivos de funcionamento da estrutura residencial Lar Diogo Gonçalves, enquanto resposta social do Centro de Apoio a Idosos de Portimão, e visa dar cumprimento ao artigo 6.º do Capítulo I, dos Estatutos desta Associação Particular de Solidariedade Social, aprovados em sessão ordinária da sua Assembleia Geral de 27 de março de 2015.

Integrado numa perspetiva de missão da Instituição, que tem como objetivo principal a promoção da dignidade dos idosos, considerados na sua individualidade como sujeitos de direitos e de deveres, esta peça normativa decorre da necessidade de regular a intervenção social dirigida aos seus usufrutuários.

Este documento condensa os elementos que regem os requisitos de boas práticas, indispensáveis à transparência e normalização de procedimentos relativos ao funcionamento interno do estabelecimento, nomeadamente no que respeita às relações entre o estabelecimento e os utentes e seus familiares, aos circuitos e metodologias de trabalho.

O seu teor é produzido em linha com o Código de Conduta da Instituição, válido para todos os estabelecimentos, divulgado no sítio da Instituição, por estabelecer um conjunto de princípios e valores, em matéria de ética profissional, a observar por todos os colaboradores do Centro de Apoio a Idosos de Portimão, com repercussão na vida de utentes, familiares e visitas.

Capítulo I

Da natureza, fins e âmbito de aplicação

Artigo 1.º

A estrutura residencial Lar Diogo Gonçalves é uma resposta social do Centro de Apoio a Idosos de Portimão, Instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoa Coletiva de Utilidade Pública n.º 500 875 839, com sede na Av. São João de Deus, n.º 2, em Portimão, com o telefone 282 450 800, e email: info@cai-portimao.pt, que tem como finalidade prestar apoio social à 3ª Idade.

Artigo 2.º

Princípios gerais

1. A cultura institucional do estabelecimento é pautada pela abertura ao diálogo com os utentes e seus familiares, e inspira-se em valores de solidariedade norteados por um empenho constante na prestação de um serviço de qualidade.
2. Constituem valores de referência para uma prática solidária da ação institucional: a legalidade, a neutralidade ideológica, política, confessional ou racial na inclusão social de utentes e na empregabilidade de funcionários, esperando-se destes a responsabilidade e a competência como atributos maiores do exercício profissional, a integridade como condição de colaboração leal, e o humanismo como condição de prestação de um serviço facilitador da autonomia e da liberdade pessoal dos usufrutuários dos serviços.
3. A cobertura assistencial aos utentes do estabelecimento é assegurada mediante a subsidiariedade do Estado, nomeadamente através da celebração de acordos de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Faro, e demais medidas de política social.

Artigo 3.º

Destinatários

1. A resposta social destina-se a acolher pessoas idosas que expressem a sua livre vontade em ser admitidas.
2. Em situação de incapacidade na expressão livre da vontade do idoso, o pedido de admissão deverá ser formulado por um familiar que assuma a responsabilidade pela integração em ERPI.

Artigo 4.º

Objetivos da Resposta Social

1. Os serviços prestados e as atividades desenvolvidas no estabelecimento visam a estabilização e retardamento dos impactos negativos, associados ao processo de envelhecimento, contribuindo para a promoção da sua qualidade de vida.
2. Para o efeito, cumpre ao estabelecimento:
 - a) Num contexto humanizado e personalizado, proporcionar serviços adequados à

satisfação das necessidades e expectativas do idoso, nomeadamente: alojamento, tratamento de roupa, alimentação adequada às necessidades dos residentes, apoio no desempenho das atividades da vida diária, acesso á prestação de cuidados de saúde, serviço de enfermagem, cuidados de higiene pessoal, imagem e conforto, higiene dos espaços, transporte e atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;

- b) Disponibilizar para maior segurança, proteção e conforto do residente e família, a título facultativo e sujeito a anuência contratual, serviços de apoio extraordinários, nomeadamente, na área da saúde, medicação, conforto e deslocações não circunscritas ao concelho de inserção institucional, por motivos de saúde e/ou pessoais;
- c) Promover a continuidade ou o restabelecimento das relações familiares e de vizinhança;
- d) Respeitar e garantir a sua independência, individualidade, privacidade e a livre expressão de opinião;
- e) Assegurar o acompanhamento psicossocial;
- f) Favorecer os sentimentos de interação, autoestima e segurança;

Capítulo II

Direitos e deveres

Artigo 5.º

Da Instituição

1. A Instituição reserva-se o direito de exigir a manutenção do bom estado do edifício e dos seus equipamentos por parte do utente, sob pena de solicitar à família ou ao responsável pela integração em ERPI a devida reparação de danos.
2. Cumpre à Instituição, na pessoa dos seus corpos sociais, designadamente à Direção, o dever de exigir ao utente, ou responsável pela integração em ERPI, o pagamento da mensalidade até ao dia 8 de cada mês, a qual deverá enquadrar-se na orientação normativa superior, consagrada na Portaria n.º 196-A/2015 alterado pela Portaria n.º 218-D/2019, da Direção-Geral da Segurança Social e no Compromisso de Cooperação

para o Setor Social e Solidário (Protocolo de Cooperação em vigor à data) celebrado entre os Ministérios da Saúde, da Educação e Ciência e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.

3. De acordo com o disposto no nº 11.2.4 da Portaria nº218-D/2019, da Direção-Geral da Segurança Social, à comparticipação apurada nos termos do seu nº 11.2.1. pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, de conformidade com o definido no nº 2 do artigo 14 deste regulamento, reservando-se a Instituição o direito de a estes exigir o pagamento mensal, até ao dia 8 de cada mês, de quantias contratualmente assumidas.
4. Suspender os serviços contratualizados, sempre que os utentes e/ou familiares, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento interno, 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.
5. Em caso de atentado ao bom-nome e reputação da Instituição, por injúria ou calúnia, por parte dos utentes e/ou familiares ou responsáveis pela integração em ERPI, os órgãos diretivos da mesma reservam-se o direito de apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.
 - 5.1 A Direção reserva-se o direito de, sob supervisão jurídica, depois de inequívoca averiguação dos factos, e de esgotadas as possibilidades de conciliação, promover, como medida preventiva do seu bom funcionamento a proibição da entrada nas instalações físicas de qualquer dos estabelecimentos da Instituição, a familiares de utentes que, comprovadamente, ofendam, verbal ou fisicamente, qualquer funcionário ao serviço da instituição.
 - 5.2 Em casos coletivos e reiterados dessas ofensas por parte de familiares, assiste à Direção, sob supervisão jurídica, a dedução de queixa, nos órgãos do Ministério Público, com consequente constituição como arguidos em processo criminal em que a Instituição ou os funcionários da mesma sejam queixosos, e a promoção do impedimento de acesso às instalações físicas dos estabelecimentos da Instituição, até decisão judicial do processo.
6. Sem prejuízo das normas legais em vigor, cumpre à Direção estabelecer os princípios e regras atinentes à fixação das comparticipações financeiras dos utentes e/ou de suas

famílias, devidas pelas prestações de serviços ou utilização de equipamentos.

7. A Direção e demais órgãos dirigentes têm o dever de prestar os serviços constantes deste regulamento interno, bem como garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurando o bem-estar dos utentes e o respeito pela dignidade humana, promovendo a sua participação na vida da Instituição.
8. A Direção e demais órgãos sociais têm o dever de basear a administração em valores democráticos de tolerância e de pluralismo, perspetivando os indivíduos como causa e fim último da sua atividade, conferindo um rosto humano à organização e respeitando os valores constantes da declaração universal de direitos do Homem.
9. A Direção tem o dever de definir critérios que presidam à admissão dos utentes e atribuir prioridades às pessoas mais desfavorecidas do ponto de vista social ou económico e, bem assim, às desprovidas de estruturas familiares de apoio.
10. Cumpre à Instituição, ao abrigo da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, relativa à proteção de dados pessoais, respeitar e garantir o sigilo dos dados constantes nos processos de colaboradores e utentes, bem como a independência, individualidade, privacidade e a livre expressão de opinião dos mesmos.
11. Cumpre aos órgãos sociais, nomeadamente à Direção, implementarem mudanças de atitudes e de cultura institucional e a aquisição de novos saberes, inovando os processos de trabalho, as suas práticas e os modelos de intervenção social.

Artigo 6.º

Do utente

O utente tem o direito a:

1. Ser respeitado pela sua identidade, personalidade, dignidade, intimidade da vida privada, necessidades, interesses, expectativas e autonomia, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, confessionais ou raciais, devendo a Instituição ajudar a superar o isolamento e marginalização sociais.
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes, nomeadamente regulamento interno e código de conduta.
3. Ver garantida a prestação dos serviços contratados em reais condições de qualidade de vida.
4. Participar nas atividades previstas na planificação mensal ao seu dispor, considerando

as suas necessidades e interesses e possibilidades institucionais, podendo colaborar em reuniões promovidas para o efeito.

5. Reclamar pessoalmente ou através dos familiares junto das competentes hierarquias institucionais, sempre que se sinta lesado nos seus direitos, dirigindo-se, em primeiro lugar, ao diretor técnico do estabelecimento, ou por escrito, em caso da não resolução do problema, à Direção.
6. Receber visitas de familiares ou amigos, nas salas de convívio existentes no estabelecimento, de acordo com o horário de visitas em vigor.
7. A gozar férias junto dos familiares ou amigos, sem quaisquer restrições de tempo, desde que avise previamente, mantendo o pagamento da mensalidade que lhe compete.
8. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo/a mesmo/a.
9. Exercer os seus deveres, assinalados no artigo posterior.

Tem o dever de:

1. Respeitar e tratar com urbanidade a Direção, pessoal, companheiros e as demais pessoas que estejam em relação com o estabelecimento.
2. Declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas do agregado familiar, mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente, de natureza fiscal.
3. No caso de ser detentor do cartão de cidadão, proceder á atualização da respetiva morada, para que os serviços administrativos, mediante a autorização do utente, possam efetuar o pedido de mudança de residência ao Centro Nacional de Pensões para efeitos de envio de vale de reforma.
4. Resolver eventuais situações de conflito com o diretor técnico do estabelecimento ou, na sua ausência, com os encarregados de sector, não devendo entrar em diálogo direto, evitando práticas agressivas que podem constituir motivo de saída compulsiva do estabelecimento.
5. Evitar estados de embriaguez que, pondo em causa a estabilidade das relações pessoais, podem ser motivo de saída compulsiva do estabelecimento.
6. Avisar com a antecedência devida o pessoal de serviço sempre que se ausente do estabelecimento ou falte às refeições.

7. Pagar pontualmente, até ao dia 8 (oito) de cada mês, a mensalidade referente aos serviços prestados, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente, de conformidade com o contrato estabelecido aquando da integração em ERPI.
8. Regular-se pelas normas estabelecidas neste Regulamento de Resposta social, que é entregue no ato da assinatura do contrato de alojamento e prestação de serviços.

As disposições constantes neste artigo podem ser objeto de alteração por questões no domínio profilático e higio-sanitário, a requisitos ditados por normatividade em vigor, emanados pelas autoridades de saúde competentes.

Artigo 7.º

Dos familiares

Aos familiares ou responsáveis pela integração em ERPI assiste o direito de:

1. No uso da sua condição, os familiares dos utentes têm o direito de reclamação em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste regulamento, dispondo das vias hierárquicas, para o efeito, bem como de livro de reclamações físico e eletrónico.
2. Certificar-se da prestação efetiva dos serviços contratados, junto da Direção técnica do estabelecimento e chefias de sector.
3. Visitar o seu familiar, seguindo o estipulado no artigo 22º deste regulamento.
4. Formalizar a rescisão do contrato de alojamento e prestação de serviços, desde que o idoso, no uso das suas faculdades, promova a sua anuência por escrito e de conformidade com o artigo 13º deste regulamento.
5. Na ausência de uso das faculdades acima referidas, assiste aos familiares o direito de formalização da rescisão unilateral.
6. Levar o utente para gozar férias ou para saídas extemporâneas fora do estabelecimento, sempre que o desejarem, desde que cumpram o estipulado nos pontos 1 e 5 do artigo 23º.

Cumpra aos familiares ou responsáveis pela integração em ERPI:

1. Manterem uma boa relação afetiva com os mesmos, procurando promover, por todos os meios, a comunhão de pessoas nos espaços comuns, imprescindível ao bem-estar psíquico destes.

2. Proceder ao acompanhamento do utente com cobertura de assistência médica pelo SNS, a consultas, tratamentos ou exames médicos.
3. Assumirem o compromisso de proceder à reintegração do seu familiar em caso de inadaptação ou incumprimento dos deveres inscritos neste Regulamento e no contrato de alojamento e prestação de serviços decorrente da admissão do utente no estabelecimento.
4. Efetuarem o pagamento integral de todas as despesas relativas a eventual falecimento do utente, no estabelecimento.
5. Regular-se pelas normas estabelecidas neste Regulamento de Resposta social, que é entregue no ato da assinatura do contrato de alojamento e prestação de serviços.
6. A qualidade de responsável pela integração em ERPI supõe que o mesmo se constitua como fiador dos demais familiares coparticipantes.

As disposições constantes neste artigo podem ser objeto de alteração por questões no domínio profilático e higiossanitário, a requisitos ditados por normatividade em vigor, emanados pelas autoridades de saúde competentes.

Capítulo III

Da admissão de utentes

Artigo 8.º

Condições de admissão

1. A estrutura residencial admite idosos de ambos os sexos, a partir dos 65 anos de idade, salvo casos excecionais cuja situação socioeconómica, de saúde ou sanitária o justifiquem, e que manifestem vontade em ser admitidos no estabelecimento.
2. A admissão de candidatos portadores de doenças infectocontagiosas, ou que apresentem perturbações mentais graves que ponham em risco a integridade física dos outros utentes, implicarão a disponibilidade de espaços de isolamento para o efeito.
3. As disposições constantes neste artigo podem ser objeto de alteração por questões no domínio profilático e higiossanitário, a requisitos ditados por normatividade em vigor, emanados pelas autoridades de saúde competentes.

Artigo 9.º

Processo de candidatura

1. A candidatura à admissão para ERPI inicia-se com o preenchimento de uma ficha modelo pelos serviços administrativos, obrigando-se estes, nesse ato, à entrega do respetivo comprovativo de candidatura aos interessados e arquivo das fichas em dossier próprio nos serviços.
2. As fichas deverão ser enviadas de acordo com as necessidades, através de protocolo, à técnica que coordena os processos de candidatura, a fim de que esta efetue a marcação da entrevista para diagnóstico social.
3. A execução do diagnóstico social inicia-se com a apresentação dos documentos seguintes:
 - Duas fotografias;
 - Fotocópia do Cartão de Cidadão
 - Na falta deste, deverão ser apresentadas fotocópias dos seguintes documentos:
 - Bilhete de Identidade;
 - Cartão de Beneficiário/Pensionista;
 - Cartão de Utente;
 - Cartão de Contribuinte;
 - Número de Identificação da Segurança Social (NISS);
 - Fotocópia das pensões de reforma (incluindo de sobrevivência se tiver, ou outras pensões complementares);
 - Requerimento relativo ao complemento por dependência (caso tenha requerido);
 - Relatório médico onde conste a medicação de uso continuado, o grau de patologia e o grau de dependência;
 - Indicação do nome do médico de família;
 - Fotocópia de documento comprovativo de despesas de saúde e dos recibos relativos á aquisição dos medicamentos de uso continuado;
 - Fotocópia do documento comprovativo de pagamento da renda ou em caso de empréstimo bancário, declaração do banco referente ao montante global do ano em questão;
 - Fotocópia do documento comprovativo de despesas regulares com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

- Fotocópia da declaração de I.R.S. do idoso e respetivo comprovativo de liquidação relativa ao ano transato;
 - Caso o candidato não preencha a declaração de I.R.S., deverá comprovar esta situação mediante entrega de declaração das Finanças que o mesmo não possui rendimentos que obriguem à apresentação da mesma, bem como uma declaração da Segurança Social onde mencione quais os rendimentos que auferir;
 - Fotocópia do cartão de contribuinte e cartão de cidadão do responsável pela admissão em ERPI;
 - O diagnóstico social só é validado após entrega de toda a documentação supracitada;
 - O candidato e/ou familiar responsável poderão optar por não entregar o comprovativo do rendimento mensal líquido e/ou das despesas mensais fixas. Nestes casos, o candidato ou o responsável pela integração ERPI terão que preencher a declaração de não entrega de documentos cedida pelo/a Diretor/a Técnico/a, afirmando que não procede à entrega dos documentos necessários para o processo de cálculo da mensalidade sabendo que ficará assim obrigado ao pagamento da mensalidade máxima em vigor.
4. O diagnóstico social deverá conter uma declaração assinada pelo utente e/ou seu familiar responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos da prossecução do plano individual do utente.
 5. O diagnóstico social é enviado para os serviços administrativos, a fim de ser arquivado em dossier de candidatos que aguardam apreciação clínica.
 6. Processado o diagnóstico social, o técnico designado pela Direção para o efeito, encaminha a ficha clínica, acompanhada do respetivo relatório do médico de família, para os serviços clínicos da Instituição, a quem cumpre efetuar o diagnóstico clínico dos candidatos.
 7. Com base naqueles dados, o médico da Instituição emite uma ficha de marcação de consulta para exame clínico, a ser enviada ao candidato, ficando uma cópia arquivada no processo.
 8. Após o exame clínico, o parecer clínico que classifica o candidato segundo o seu grau de dependência (independente, ligeiro, moderado, grave e muito grave), é enviado aos serviços administrativos, que deverão anexá-lo ao respetivo processo.

9. Cabe ao técnico designado pela Direção para o efeito, normalmente Assistente Social, a integração e posicionamento na lista de espera do candidato respeitando a pontuação obtida nos critérios de priorização.
10. O processo do candidato é arquivado nos Serviços Administrativos, garantindo a privacidade e confidencialidade da informação.
11. A comunicação da admissão ou exclusão do candidato é feita em ofício constante de modelo próprio, a enviar ao domicílio, pelo serviço social da Instituição.

Artigo 10.º

Condições gerais de inclusão

1. O estado de desproteção social dos candidatos é condição geral de admissibilidade, cuja definição se realiza através de uma análise multivariada de indicadores de ponderação médico-sociais, sem prejuízo de, na sua triagem, serem objeto de ponderação, quer o quadro emocional manifestado relativamente à experiência vivida e ainda a manifestação da livre vontade do idoso na admissão.
2. A admissão dos candidatos ao estabelecimento obedece aos critérios constantes da tabela abaixo, sendo o grau de priorização máxima de 100 (cem).
Cada critério é definido com coeficientes de ponderação que se constituem como indicadores que permitem a seriação dos candidatos e respetivo posicionamento na lista de espera:

1. Necessidade expressa pelo utente	8
2. Idade	6
3. Condições habitacionais	9
4. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	12
5. Desajustamento familiar	15
6. Frequenta equipamento social	10
7. Residência na área geográfica da resposta social	7
8. Isolamento social	12
9. Situação Económico-financeira	11
10. Situação de saúde / autonomia / dependência	10
Ponderação máxima	100

3. Os rendimentos do idoso são considerados insuficientes sempre que sejam inferiores ao montante do Indexante aos Apoios Sociais (IAS).
4. Na seriação dos utentes à admissão no estabelecimento serão ainda objeto de ponderação os efeitos diretos na manutenção das percentagens de dependência a seguir indicadas, pelo que as admissões são condicionadas tendencialmente às características das vagas existentes no mesmo:
 - 35% dos utentes classificados como independentes;
 - 35% classificados como ligeiros;
 - 20% classificados como moderados;
 - 10% classificados como graves;
5. A admissão supõe ainda o condicionamento da adequação do género à vaga disponível.
6. A Admissão tornar-se-á prioritária sempre que da avaliação da situação do idoso se conclua que está em risco a aceleração e/ou degradação do seu processo de envelhecimento.
7. Situações críticas/negligencia familiar e/ou de saúde e/ou maus-tratos que coloquem em risco a integridade física, psíquica e social do utente.
8. São admitidos utentes com idade inferior a 65 anos em situações de exceção devidamente justificadas (relatório clínico e/ou social), nomeadamente, situações em que a integridade física, psíquica e social do utente estão em causa/risco, as quais serão objeto de análise caso a caso.
9. Em caso de idêntico coeficiente de ponderação prevalece a antiguidade da candidatura.
10. Em condições de equidade social, os sócios da Instituição preferem aos não sócios.

Artigo 11.º

Lista de espera

1. Gestão da lista de espera:
 - a) No caso de inexistência de vaga para admissão à estrutura residencial, o candidato ficará em lista de espera constante de uma base de dados.
 - b) Se o candidato não for convocado para diagnóstico social no período de um ano, terá de revalidar a sua candidatura nos serviços administrativos, sob pena de a mesma caducar.
 - c) A candidatura caducará antes do período consignado no parágrafo anterior sempre

que o candidato e/ou familiar responsável dê garantias formais (por carta ou assinatura pessoal) de que não está interessado na sua manutenção.

- d) No caso de o candidato não manifestar interesse, a candidatura será transferida para o dossier dos desistentes.
- e) Sempre que ocorra uma vaga, o candidato será formalmente informado pela Diretora Técnica, através de uma guia de admissão.

Artigo 12.º

Admissão

1. Na data consignada para a admissão, o utente e seus familiares deverão apresentar-se, com a respetiva convocatória, nos serviços administrativos, a fim de assinarem o contrato de alojamento e prestação de serviços, bem como os demais requisitos contratuais, após o que se apresentarão no estabelecimento designado para a sua integração em ERPI, dirigindo-se ao diretor técnico ou, na sua ausência, ao enfermeiro de serviço, a quem deverão entregar a convocatória, devidamente assinada pelos serviços de tesouraria da Instituição.
2. Cumpre ao utente e/ou familiar responsável, no ato da assinatura do contrato, a apresentação do comprovativo do pedido de transferência da sua residência legal, constante no cartão de cidadão para a morada da respetiva estrutura residencial.
3. No âmbito do processo de admissão do utente procede-se a uma avaliação multidimensional das suas necessidades, expectativas e interesses, assegurando, sempre que necessário, a articulação com o responsável pela integração em ERPI e com os colaboradores internos por forma a promover um processo de integração e adaptação eficaz do/a utente na resposta social.
4. Na data de início da prestação de serviços (data de admissão) terá início o programa de acolhimento inicial, com a duração de 30 (trinta) dias.
5. No decurso do referido programa de acolhimento, o utente disporá de um acompanhamento mais intenso por parte da equipa técnica constituída pelo diretor técnico, animador e enfermeiro, a quem cumpre a inserção do mesmo junto de todos os colaboradores e companheiros, bem como a transmissão de conhecimento das normas de funcionamento, que respeitam ao regulamento interno da estrutura residencial.
6. As disposições constantes neste artigo e no anterior podem ser objeto de alteração por

questões no domínio profilático e higio sanitário, a requisitos ditados por normatividade em vigor, emanados pelas autoridades de saúde competentes.

Artigo 13.º

Contrato de alojamento e prestação de serviço

1. A admissão na estrutura residencial para pessoas idosas pressupõe a celebração de um contrato de alojamento e de prestação de serviços, conforme previsto no artigo 10.º da Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, a qual produz efeitos, salvo estipulação em contrário, a partir da data de admissão do utente.
2. O contrato de prestação de serviços é celebrado por escrito entre a Instituição através dos seus representantes, o utente e familiar responsável, reciprocamente aceite, elaborado em duplicado, e assinado por todos os intervenientes, definindo os termos e condições relativas à prestação de serviços.
3. O presente regulamento interno faz parte integrante e é anexado ao contrato de prestação de serviços, e com a assinatura deste, o utente e familiar responsável expressam o conhecimento e aceitação das presentes regras de funcionamento da resposta social.
4. Quando o utente residente estiver incapacitado e não puder assinar o contrato, far-se-á constar, neste, tal impossibilidade, devendo ser substituído no ato pelo seu representante, que pode ser o familiar responsável.
5. O contrato de prestação de serviços pode ser suspenso sempre que se verifiquem uma ou mais das seguintes situações:
 - a) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
 - b) Não pagamento de duas mensalidades e/ou demais custos apresentados;
 - c) Sempre que o utente, ou o seu representante, não aceite as orientações prestadas pela Instituição, quanto ao serviço prestado;
 - d) Incumprimento do Regulamento Interno da resposta social;
 - e) Pode ser suspenso e/ou cessado por mútuo acordo dos outorgantes, a todo o tempo, mediante uma comunicação escrita endereçada à contraparte, com a antecedência de 30 (trinta) dias;
 - f) Desde que requeridas por escrito e autorizadas pela Direção, poderão ser efetuadas alterações, por escrito, ao contrato de prestação de serviços mediante elaboração

da respetiva adenda, elaborada em duplicado, reciprocamente aceite e assinada pelos representantes da Instituição e pelo utente e/ou responsável pelo ERPI.

Artigo 14.º

Disposições gerais sobre a comparticipação familiar

1. A frequência da estrutura residencial para idosos implica o pagamento de uma comparticipação familiar mensal calculada de acordo com a legislação em vigor.
2. À comparticipação familiar do utente, apurada de acordo com o seu rendimento “per capita” e o seu grau de dependência, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, atendendo à capacidade económica do agregado, sendo o montante apurado resultante do acordo entre as partes interessadas, mediante outorga do mesmo por escrito e com a emissão do respetivo recibo, de forma individualizada, reservando-se a instituição o direito de a estes exigir o pagamento mensal, até ao dia 8 de cada mês, de quantias contratualmente assumidas.
3. As regras de cálculo da comparticipação familiar são explicitadas no artigo 15.º deste regulamento.
4. A comparticipação familiar é determinada no ato da realização do diagnóstico social, de acordo com o estipulado na Portaria n.º 196-A/2015 alterado pela Portaria n.º 218-D/2019, da Direção-Geral da Segurança Social e no Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário (Protocolo de Cooperação em vigor à data), celebrado entre os Ministérios da Saúde, da Educação e Ciência e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
5. O somatório de todas as comparticipações (utente, segurança social e familiar), num período de referência anual, para os utentes abrangidos por acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência estabelecido por protocolo, resultante de um compromisso de cooperação, pelo número de utentes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.
6. É ilícita a exigência de qualquer pagamento, quer no ato da inscrição, quer no ato de ocupação da vaga em estrutura residencial para pessoas idosas, como condição de acesso.

Artigo 15.º

Comparticipação familiar

1. Valor de referência: é um valor fixado anualmente pelo Ministério da Solidariedade e da Segurança Social e pela CNIS para servir de base ao cálculo da participação familiar nas ERPIS.
2. Participação familiar a cargo do utente é a prestação paga pelos utentes residentes em função do seu rendimento “per capita” e do seu grau de dependência.
3. A participação familiar a cargo dos utentes residentes, com grau de dependência reconhecido, e enquadrado nos parâmetros definidos pela Segurança Social, corresponderá a 90% do rendimento “per capita”.
4. A participação familiar a cargo dos utentes residentes com autonomia corresponderá a 85% do rendimento “per capita”. De acordo com a legislação em vigor, não havendo atribuição de complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.
5. Cálculo da participação:
 - 5.1. O cálculo do rendimento do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento “per capita” mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

5.2. Despesas fixas:

Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transportes da zona de residência;
- As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

5.3. Consideram-se rendimentos do agregado familiar:

- Para a integração em ERPI Lar Diogo Gonçalves, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta;
- Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Prediais;
 - f) De capitais;
 - g) Outras fontes de rendimento;
- Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c): as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso de prédios ou de parte deles;
- Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros;
- Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o candidato seja titular, em 31 de dezembro, do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação

daquela percentagem;

5.4. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido é o duodécimo do total dos rendimentos anuais ou anualizados do candidato.

6. Quando, no ato de admissão, o utente ainda não esteja a receber o complemento de dependência de 1.º grau, mas já tenha sido requerida a atribuição do referido complemento, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem referida no ponto 4 deste artigo.
7. O montante da comparticipação familiar será atualizado anualmente, podendo ainda ser alterado sempre que as condições económicas referidas no processo de admissão se alterem ou não correspondam à verdade dos factos.
8. O pagamento das comparticipações familiares deverá ser efetuado até ao dia 8 de cada mês. Nos casos devidamente justificados e fundamentados, o pagamento poderá ser feito até ao dia 30 de cada mês.
9. O incumprimento dos prazos referidos no ponto anterior determina o acréscimo de uma penalização de 10%, no 1º mês e de 25%, nos meses seguintes.
10. O incumprimento dos pontos 8 e 9 é motivo de suspensão do contrato de alojamento e prestação de serviços, a partir do 2.º mês de atraso.
11. A comparticipação familiar será ainda atualizada sempre que tal resulte dos protocolos celebrados entre a CNIS e o Ministério da Solidariedade e da Segurança Social ou quando se verifiquem alterações no grau de dependência do utente residente.
12. Poderá ser aplicada a comparticipação máxima no caso do utente residente e/ou o descendente em 1.º grau ou herdeiro legítimo ou outro não facultem toda a documentação necessária ao cálculo da comparticipação e organização do processo.

Artigo 16.º

Serviços prestados

A ERPI Lar Diogo Gonçalves presta, designadamente, os seguintes serviços e cuidados ordinários:

1. Alojamento;
2. Tratamento de roupa;
3. Higiene dos espaços;

4. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
5. Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
6. Serviços de enfermagem;
7. Administração de fármacos, quando prescritos;
8. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
9. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
10. O acesso a cuidados médicos através do Serviço Nacional de Saúde.
11. Utilização de serviços de barbeiro e cabeleireiro, nos dias e horas estabelecidos para o efeito;
12. Serviço de compras para utentes na condição de dependentes;
13. Gestão dos rendimentos dos residentes em caso de incapacidade, se estes o solicitarem ou se, existindo família ou responsável, estes se demitirem da referida função.

Artigo 17º

Serviços extraordinários

Consideram-se serviços extraordinários todos aqueles que a ERPI preste aos seus utentes e que não estejam previstos no artigo anterior, os quais serão objeto de complementaridade contratual, designadamente:

1. Consultas de medicina geral e familiar prestadas pelo médico do estabelecimento:
 - 1.1 A assistência médica promovida pela instituição visa suprir os constrangimentos de acesso dos utentes ao S.N.S para que o idoso possa recorrer em tempo útil á ultrapassagem dos problemas de saúde que não tipifiquem o carater de urgência hospitalar.
 - 1.2 Para o cumprimento do desiderato constante no número anterior, a Instituição faculta acesso quando o utente e/ou seu familiar o entenda como necessário, nos dias e horário predefinidos, a prestação das consultas na instituição, de medicina geral e familiar, desde que esse serviço esteja acordado com o utente e ou familiar responsável.
 - 1.3 Os referidos serviços de assistência médica traduzem-se em consultas de medicina geral e familiar, que implicam o pagamento de um valor mensal simbólico,

constante de tabela atualizada anualmente, em função dos indicadores inflacionários, afixada em lugar de estilo a que o candidato terá acesso no ato do Diagnóstico Social e, posteriormente, no ato da assinatura do contrato.

- 1.4 O idoso e/ou familiar responsável poderão desistir desta modalidade de assistência prevista nos números anteriores, sempre que assim o entendam e manifestem, por escrito, à Instituição essa vontade, com uma antecedência de trinta dias relativamente à data de cessação dos serviços médicos.

2. Medicamentos:

- 2.1 Fica a cargo do utente e ou familiar responsável, em caso de optar pela manutenção da assistência médica pelo SNS, a aquisição direta dos medicamentos.
- 2.2 Os medicamentos adquiridos pela Instituição, em resultado da medicação prescrita pelo médico ao seu serviço, ser-lhe-ão cobrados posteriormente á assunção desses encargos pela Instituição, bem como os seus custos de preparação.
- 2.3 Esta suportará o custo desses medicamentos através de um valor que o utente manterá em conta corrente para esse efeito.
- 2.4 Cumpre ao utente ou familiar responsável assegurar a reposição do valor inicial da conta corrente, condição indispensável para que a instituição volte a efetuar pagamentos de medicamentos que sejam necessários adquirir.
- 2.5 O valor do depósito inicial a constar em conta corrente deverá aproximar-se tendencialmente daquele que em diagnóstico social for considerado como sendo o valor de referência do custo dos medicamentos consumidos.

3. Materiais específicos de tratamento de enfermagem:

- 3.1 Sem prejuízo do serviço gratuito de enfermagem, cumpre ao utente o pagamento de materiais específicos para execução de tratamentos, como é o caso dos pensos complexos.
- 3.2 O rol daqueles materiais constará de tabela própria em vigor no ato de admissão do idoso a anexar ao respetivo contrato.
- 3.3 A atualização da tabela referida no número anterior processar-se-á em função dos valores parametrizados pelo mercado, os quais serão objeto de publicação interna com conhecimento antecipado pelos utentes e familiares.

4. Meios auxiliares de diagnóstico.

5. Intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar e demais tratamentos ligados à

saúde.

6. Taxas moderadoras.
7. Produtos de incontinência (fraldas; pensos etc.).
8. Algálias.
9. Sacos de urina ou colostomia.
10. Próteses dentárias.
11. Óculos.
12. Fisioterapia.
13. Deslocações por motivos de saúde e/ou pessoais, dentro e fora de concelho de Portimão, em transporte da Instituição e ambulâncias.
14. As despesas adicionais com atividades ocupacionais fora do concelho.
15. Vestuário.
16. Chamadas telefónicas realizadas pelo utente residente ou por sua conta.
17. Cumpre ao utente e/ou familiar responsável custear as atividades ocupacionais realizadas fora do concelho, assim como manifestações culturais, desportivas e outras, cujas iniciativas apesar de pertencerem à Instituição, lhes sejam comunicadas como geradoras de encargos dando-se-lhe conhecimento destes e cuja participação obtenha a sua concordância.
18. As despesas originadas pelo falecimento do utente residente.
19. A prestação dos serviços mencionados nos números anteriores, são sempre previamente autorizados pelo utente residente ou familiar responsável, e os seus custos são os constantes das tabelas estabelecidas anualmente pela Instituição que serão anexas ao contrato de alojamento, exceção feita ao previsto no ponto 3 deste mesmo artigo, custos que serão devidamente discriminados e cobrados no recibo de mensalidade do mês seguinte àquele em que são efetuados.

Artigo 18.º

Redução da comparticipação familiar mensal

1. Iniciando-se a frequência da resposta social até ao dia 15, inclusive, a importância a pagar será a correspondente à totalidade das comparticipações mensais acordadas.
2. Se a admissão se verificar a partir do dia 16, a importância a pagar será a correspondente a metade do valor das comparticipações mensais acordadas.

3. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

Artigo 19.º

Extinção do contrato de alojamento

Sempre que a extinção do contrato, por rescisão ou falecimento do idoso, ocorra a partir do dia 16 de cada mês, a importância a pagar será a correspondente à totalidade das comparticipações mensais acordadas com o utente residente; caso ocorra até ao dia 15 de cada mês, a comparticipação familiar sofrerá uma redução de 10%.

Capítulo IV

Regras gerais de funcionamento

Artigo 20.º

Da prestação de serviços

1. Período de funcionamento – laboração contínua.
2. Alojamento
 - a) O estabelecimento, ora designado, dispõe de instalações e equipamentos necessários para responder às necessidades dos utentes, não sendo permitido o transporte de peças de mobiliário ou outros objetos sobredimensionados para este espaço institucional;
 - b) Os utentes podem ser portadores de pequenos objetos decorativos que mais estimem, desde que requeiram a anuência do/a diretor/a técnico/a;
 - c) Os utentes são responsáveis, disciplinar e materialmente perante o estabelecimento e terceiros, por prejuízos que, voluntariamente, possam causar nas instalações, equipamentos e utensílios, desde que o seu estado de saúde configure imputabilidade;
 - d) Os utentes têm, para seu uso pessoal, uma cama, mesa-de-cabeceira e um roupeiro individual que pode ser fechado à chave;
 - e) As portas dos quartos não podem ser fechadas à chave;
 - f) Cada quarto tem um dia de semana fixo para a mudança geral da roupa de cama, que coincide com um dos dias de banho, sem prejuízo de se proceder à mudança

sempre que a situação o justifique

- g) Não são permitidos objetos debaixo das camas;
- h) Qualquer mudança de cama deverá ser sempre previamente combinada entre o/a diretor/a técnico/a e o/a enfermeiro/a, sendo informados, de imediato, do facto, os serviços de ação direta para preparação da nova cama, e os serviços de lavandaria para mudança de marcação das roupas;
- i) Sempre que seja objeto de análise técnica conjunta, dos serviços competentes, designadamente a Direção técnica e enfermagem a ponderação relativa à melhor gestão do espaço institucional, o utente fica sujeito a mudança de quarto, observando-se, nesses casos, a transferência para um espaço com condições de bem-estar e conforto similares;
- j) A transferência de quarto será objeto de comunicação à família do utente através de evidência empírica da correspondência, sem prejuízo de contactas informais prévios.
- l) As respetivas malas devem ser identificadas com o nome de cada utente e colocadas na arrecadação existente para esse fim;
- m) O utente pode circular livremente no estabelecimento, não devendo permanecer no quarto durante as horas de ocupação e animação cultural, salvo por indicação dos serviços de saúde;
- n) Não é permitido, nos quartos, o uso de utensílios elétricos, nomeadamente: resistências, ferros de engomar, caloríferos, cobertores elétricos, etc.;
- o) É expressamente proibido fumar dentro do estabelecimento;
- p) A partir das 22 horas é considerado o momento de silêncio, não sendo permitido, nos quartos, as luzes acesas, telefonias e televisores ligados, etc.;
- q) O utente autónomo pode permanecer nas salas de convívio para além das 22 horas, onde pode ouvir música ou ver televisão, em volume moderado.

3. Alimentação

A alimentação fornecida pela instituição é elaborada tendo em conta as necessidades, hábitos, gostos e preferências dos utentes.

- a) A alimentação proporcionada pelo estabelecimento compreende refeição geral e dieta, da seguinte forma:
 - Pequeno-almoço pelas 9 horas;

- Almoço pelas 12 horas;
 - Lanche pelas 15.30 horas;
 - Jantar pelas 18.30 horas;
 - Ceia a partir das 21.30 horas.
- b) As dietas deverão ser prescritas pelo clínico da Instituição, mediante receita individual, visada pelo/a diretor/a técnico/a e entregue nos serviços de cozinha;
- c) Semanalmente, é afixada uma ementa no estabelecimento, em local próprio, em cuja elaboração os utentes poderão participar com sugestões à equipa responsável.

4. Refeitório

- a) A entrada no refeitório é sinalizada pelo toque de uma campainha;
- b) Os utentes devem comparecer com pontualidade no refeitório, devidamente vestidos e cuidados;
- c) Deverão manter uma atitude correta em relação a companheiros e pessoal. O pessoal de serviço tem autoridade conferida pela Direção para convidar a sair do refeitório os responsáveis pela quebra de harmonia;
- d) Não é permitido levar alimentos ou restos para fora do refeitório, excetuando pão e fruta;
- e) Cada utente tem o seu lugar definido no refeitório. Sempre que pretenda mudar de lugar, deverá contactar os serviços de enfermagem que colocará a situação ao/a diretor/a técnico/a;
- f) A permanência no refeitório só é permitida à hora das refeições;
- g) Não é consentido o transporte de bebidas alcoólicas para dentro das instalações;
- h) O acesso à cozinha só é permitido aos utentes que nela prestarem atividades de utilidade comum.

5. Cuidados de Higiene e Imagem Pessoal

- a) Os cuidados de higiene e imagem pessoal são prestados de acordo com as necessidades de cada utente.
- b) Na prestação dos cuidados de higiene e imagem pessoal, cada utente é tratado com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o utente a sentir-se diminuído na sua dignidade.

- c) Os utentes deverão andar sempre apresentáveis e em perfeito estado de higiene;
- d) Para o efeito, deverão, no ato da admissão em ERPI, ser portadores do respetivo enxoval, roupas de uso pessoal suficientes para todas as mudanças necessárias, bem como objetos de higiene pessoal, tais como: escovas de dentes, pentes ou escovas de cabelos, etc.;

6. Tratamento de Roupas

- a) O vestuário deverá manter-se sempre limpo e nas devidas condições de apresentação;
- b) Sempre que cada utente adquira uma peça nova de roupa, deverá entregá-la de imediato ao serviço de enfermagem, a fim de que seja enviada para os serviços de rouparia para marcação;
- c) Os roupeiros individuais deverão conter apenas as roupas mínimas de cada estação, mantendo-se a restante à guarda dos serviços de rouparia;
- d) Sempre que surjam problemas com o vestuário de cada utente, este deverá dirigir-se aos serviços de apoio direto ao utente. Estes serviços, por sua vez, tomarão as necessárias medidas junto dos serviços de costura e de lavandaria e roupas;
- e) Não devem manter-se roupas sujas nos roupeiros individuais, devendo ser enviadas imediatamente para os serviços de lavandaria, através das ajudantes de ação direta;
- f) Não é permitida a lavagem de roupa nos quartos ou casas de banho, podendo os utentes, que queiram fazê-lo, lavar algumas peças de roupa na lavandaria;
- g) Os roupeiros e mesas-de-cabeceira deverão manter-se sempre limpos, não sendo permitido o armazenamento de frutas ou outros alimentos ou produtos que se deteriore;
- h) Deverá ser facultado o acesso quinzenal do pessoal de ação direta aos roupeiros, para limpeza e asseio dos mesmos.

7. Intervenção social

7.1 O serviço social do estabelecimento está ao dispor dos utentes para estudo e colaboração nas possíveis soluções dos seus problemas, quer de adaptação ou de readaptação social ou outros, capacitando-os e fortalecendo-os, de forma a possibilitar decisões responsáveis e autónomas por parte dos utentes.

7.2 Animação sociocultural

A Instituição promove atividades ocupacionais, e de lazer com o objetivo de estimular e promover a adaptação, a qualidade de vida e o bem-estar físico e psicológico do utente e retardar o seu processo de envelhecimento.

- a) Estas atividades são planeadas pelo/a técnico/a responsável pela animação sociocultural da Instituição, tentando envolver os utentes, sempre que o seu estado de saúde o permita, as suas famílias e amigos, sempre que possível, na sua organização.
- b) Todas as atividades socioculturais e de lazer são previamente programadas e registadas no plano mensal a aprovar pelo/a Diretor/a Técnico/a.
- c) O Plano Mensal de Atividades Socioculturais e de Lazer é afixado em local definido pela Instituição, para consulta dos Utentes e seus Responsáveis.
- d) Todas as atividades ocupacionais e de lazer, realizadas no exterior, são consideradas extras, sendo cobradas no recibo da mensalidade do mês seguinte ao que são efetuados, ficando esta despesa coberta a cargo dos utentes.
- e) Quando solicitado e mediante vaga e/ou disponibilidade, é assegurado ao utente, com dependência, o acompanhamento ao exterior a fim de o apoiar nas suas necessidades, nomeadamente na realização de compras.

8. Assistência médica, medicamentosa e de enfermagem

- a) A aquisição dos serviços definidos no artigo 17.º do presente regulamento como serviços extraordinários é da responsabilidade dos utentes ou seus familiares, a quem cabe suportar o respetivo pagamento.
- b) Cumpre ao familiar responsável do utente que opta pela manutenção da assistência médica através do SNS, acompanhá-lo nas consultas, tratamentos e realização de exames complementares de diagnóstico.
- c) Decorre da obrigação da alínea anterior, a de ficar a caber ao utente e/ou familiar responsável a aquisição direta dos medicamentos que naquela assistência sejam prescritos.
- d) A administração medicamentosa durante a prestação de serviços aos utentes que optam pela manutenção da assistência médica através do SNS, só será possível mediante apresentação da prescrição médica e preenchimento obrigatório de uma autorização do familiar responsável.

- e) Sempre que a prescrição médica sofrer alterações é da responsabilidade do utente e/ou familiar responsável comunicar tais alterações à Instituição, sendo necessário entregar nova prescrição médica (devidamente atualizada) acompanhada pela autorização devidamente assinada e datada.
 - f) A preparação dos medicamentos é feita pelo enfermeiro responsável de acordo com a prescrição médica, em caixas individualizadas, devidamente identificadas com o nome do utente.
 - g) A fim de racionalizar procedimentos, existe no consultório uma ficha clínica individual onde são anotadas todas as situações de saúde de cada utente, exames complementares respetivos, bem como a respetiva medicação e sua aplicação.
 - h) Os serviços de enfermagem efetuam a preparação diária da medicação a administrar a cada utente, não sendo permitida a automedicação.
 - i) Sempre que um utente pretenda obter consulta de rotina pelo médico do estabelecimento, deverá informar, de véspera, o enfermeiro de serviço para que se possa programar convenientemente a marcação de consultas;
 - j) Em situações de emergência, e sempre que os médicos não estejam de serviço, os utentes serão conduzidos aos serviços de urgência do Hospital, sendo o familiar responsável imediatamente contactado.
9. Utilização dos Serviços
- a) Os utentes deverão dirigir-se ao/à diretor/a técnica/ para problemas de organização da estrutura residencial, problemas sociais, dificuldades de relacionamento com os companheiros ou funcionários;
 - b) Aos serviços de saúde, em caso de doença;
 - c) Aos enfermeiros, para problemas relacionados com a higiene, alimentação, vestuário e saídas da estrutura residencial, ou dificuldades de relação com o pessoal de ação direta;
 - d) Aos serviços administrativos, para depósitos ou levantamentos em dinheiro que pretendam fazer nas suas contas correntes;
 - e) Aos serviços de lavandaria e roupas, caso queiram lavar, secar ou passar a ferro a suas roupas pessoais, uma vez que tais atividades não poderão ter lugar em qualquer outro espaço;

- f) Aos serviços de animação para a sua participação nas várias atividades de animação e recreação, bem como para a solicitação de compras no exterior (no caso de utentes dependentes);
- g) Utilização das carrinhas
 - O estabelecimento é apenas uma estrutura residencial. Todavia, proporciona, a título de serviço extraordinário, veículos próprios para transporte dos utentes, a nível intra ou extra concelhio, às consultas de rotina, externas e ou de especialidade, exames de diagnóstico clínico, sob orientação dos serviços de saúde, desde que os utentes ou seus familiares assumam a responsabilidade e custos dos mesmos constantes de preçário, anualmente atualizado em função dos indicadores inflacionários.
 - O transporte de utentes, a título de serviço extraordinário mencionado na alínea anterior, pode processar-se ou não com o serviço de apoio institucional aos idosos, através de acompanhamento por funcionários, sendo que os mesmos ou seus familiares comportarão custos diferenciados, constantes de preçário anualmente atualizado em função dos indicadores inflacionários.

10. Poupanças dos Utes

O estabelecimento não se responsabiliza por eventuais furtos de dinheiro ou outros bens pessoais que se encontrem à guarda dos utentes;

No sentido de garantir maior segurança aos bens dos utentes, este dispõe de um serviço de apoio que funciona no regime constante das alíneas seguintes:

- a) Os bens de valor (metal amarelo ou metal branco), depois de devidamente identificados, podem ser entregues nos serviços de tesouraria, que os guarda em cofre, podendo o utente requerê-los sempre que os entenda utilizar. A movimentação destes bens é feita em termos idênticos aos verificados na alínea d);
- b) O dinheiro poderá ser depositado nos serviços de tesouraria, à ordem dos utentes, podendo estes levantar ou depositar os montantes que entendam;
- c) A movimentação do referido dinheiro é efetuada através da entrega de guias de depósito ou levantamento, devidamente assinadas pelos interessados, cujos originais ficam sempre em posse do utente.

11. Meios de suporte audiovisual

- a) A utilização de meios de suporte audiovisual de utilização em espaços comuns,

designadamente quartos de utentes, como televisores ou dispositivos análogos, a pedido do utente ou do responsável pela integração em ERPI, está condicionada à transmissão da propriedade do respetivo suporte para a Instituição.

b) O utente ou o responsável pela integração em ERPI deverão fornecer:

- Fatura comprovativa da aquisição com o número de identificação fiscal da Instituição, figurando esta como consumidor final.
- Documentos complementares legais e contratuais associados à aquisição, nomeadamente, instruções de utilização e garantia;
- Todos os dispositivos auxiliares associados e necessários à utilização do suporte.

c) A utilização do suporte pelo utente estará sujeita a instruções, procedimentos e horários definidas, caso a caso, pelo diretor técnico e encarregados do estabelecimento, visando salvaguardar a tranquilidade, conforto e comodidade dos restantes utentes do estabelecimento.

12. As disposições constantes neste artigo podem ser objeto de alteração por questões no domínio profilático e higiossanitário, a requisitos ditados por normatividade em vigor, emanados pelas autoridades de saúde competentes.

Artigo 21.º

Comunicação dos familiares com o estabelecimento

Para a obtenção de informações relativas ao quotidiano do utente, cumpre aos familiares dirigirem-se:

1. Aos enfermeiros para obtenção de informação quanto ao estado de saúde dos utentes.
2. Ao/à diretor/a técnico/a para a equação de problemas relativos às relações entre os utentes entre si, relação entre pessoal e utentes, e ao funcionamento geral dos serviços.

Artigo 22.º

Das visitas e acompanhamento familiar

1. Porque a vivência coletiva numa estrutura residencial constitui uma experiência nova e de difícil adaptação, o acompanhamento familiar é fundamental. Para o efeito, o estabelecimento tem à disposição dos utentes e familiares, a possibilidade de realizar visitas de carácter virtual ou presencial, a desenvolver em espaços específicos e

adequados, que salvaguardam a privacidade da relação entre o utente e de quem o visita.

2. As visitas têm a duração máxima de 45 minutos, e decorrem de 2ª a sábado, após indispensável agendamento prévio de 24 horas de antecedência, com o/a Animador/a Cultural e/ou Técnico/a de Geriatria, através de contacto telefónico cedido aquando da admissão do utente no estabelecimento.
3. A realização das visitas suporá que, à chegada, o visitante aguarde à entrada principal do respetivo edifício, toque à campainha e aguarde a colaboradora, que fará a receção e acompanhamento ao local designado para o efeito, retirando-se após o início da mesma para conferir privacidade ao visitante e ao utente, regressando no término do horário.
4. Nas visitas presenciais, não é permitida a entrada e livre circulação de visitantes no interior da zona de alojamento dos utentes, nem o livre acesso aos equipamentos individuais do quarto, ou das residências, bem como a utilização dos sanitários da instituição, sob pena de interdição da visita.
5. As visitas a utentes com doença impeditiva de deslocação, são visitados no quarto ou enfermaria, no máximo por duas pessoas, pelo período de 30 minutos, nos mesmos termos do agendamento prévio previsto no número 2.
 - 5.1. Às visitas dos residentes com doença impeditiva de deslocação, que se encontrem nos quartos ou em enfermaria, é expressamente vedada a entrega de objetos pessoais, géneros alimentares ou demais produtos, bem como a utilização das instalações sanitárias dos utentes.
6. No ato da visita, as informações de ordem clínica aos familiares são da responsabilidade única da equipa de enfermagem, devendo o visitante promover o contacto oportuno com a mesma.
7. Para cada utente, podem ser agendadas duas visitas semanais, a fim de que as mesmas possam ser garantidas, com equidade e em condições de privacidade a todos os utentes.
8. Com um limite de 3 familiares/visitantes por utente, as visitas decorrem das 14h15 às 17h45, nas balizas temporais seguintes (14h15 – 14h45 / 15h15 – 15h45 / 16h15 – 16h45 / 17h15 h 17h45).
9. As visitas poderão decorrer no interior e/ou no exterior do estabelecimento desde que estejam reunidas condições logísticas e climatéricas para o efeito.

10. Os visitantes obrigam-se ao cumprimento de todas as normas instituídas, em épocas singulares (de pandemia ou outras que exijam requisitos diversos, dimanadas da DGS ou Segurança Social), nomeadamente etiqueta respiratória, higienização das mãos (desinfecção com solução alcoólica disponibilizada) e utilização obrigatória de máscara, ou outros equipamentos de proteção individual.
11. As visitas virtuais podem ocorrer após agendamento prévio, com o/a Animador/a Cultural e/ou Técnico/a de Geriatria, pelo contacto telefónico cedido aquando da admissão do utente, podendo as chamadas ser realizadas das 14h às 15h30 das 16h30 às 17h30, tendo a duração máxima de 15 minutos, de 2ª a sábado, sujeitas à gestão da agenda.
12. Os visitantes também podem agendar um contacto móvel, e falar com os utentes residentes que carecem de apoio na receção da chamada telefónica, das 14h às 15h30 das 16h30 às 17h30, de 2ª a sábado, por um período de 15 minutos, ficando o número de contactos limitados apenas por gestão da agenda.

Artigo 23.º

Saídas do Estabelecimento

1. As saídas dos utentes, com acompanhamento de um visitante, têm lugar após agendamento prévio com o/a Animador/a Cultural e/ou Técnico/a de Geriatria e podem ocorrer todos os dias da semana, mediante horário acordado.
2. As saídas diárias dos utentes autónomos, sem acompanhamento, apenas carecem de informação junto do/a Animador/a Cultural e/ou Técnico/a de Geriatria, ou, na sua ausência, junto das ajudantes de ação direta.
 - 2.1. As saídas dos utentes autónomos, sem acompanhamento, só poderão ter lugar a partir das 8 horas e o recolher deverá verificar-se até às 24 horas, não podendo o idoso ingressar no estabelecimento a partir daquela hora.
 - 2.2. Excetuam-se ao período de tempo anteriormente definido, por motivos ponderosos invocados pelo utente, aqueles que previamente sejam comunicados à/o Diretor/a Técnico/a, que os fará constar no livro de registo de ocorrências noturnas.
3. As saídas por mais de 24 horas, de utentes, independentemente do seu grau de autonomia, supõem aviso prévio, ao diretor técnico, ou na sua ausência, ao/a Animador/a Cultural e/ou Técnico/a de Geriatria, e o preenchimento da ficha de responsabilização pela

saída, pelo utente ou familiar responsável, conforme o grau de autonomia diagnosticado.

3.1 Os familiares ou amigos que pretendam rececionar os idosos para efeito de saída do estabelecimento deverão aguardar na entrada do referido estabelecimento que a funcionária encaminhe o utente ao seu encontro.

3.2. Caso se verifiquem os procedimentos constantes da alínea anterior, os familiares têm o dever de efetuar a certificação, no local, com o pessoal responsável, das pertenças em trânsito para o exterior (designadamente medicamentos, vestuário, etc.).

4. As restrições às saídas dos utentes, sem acompanhamento do pessoal ao serviço, ou de familiares, apenas têm lugar no caso de idosos desprovidos de orientação espaço-temporal, com diagnóstico clínico no momento da admissão ou posterior parecer dos serviços clínicos ou de enfermagem, dirigido à Direção Técnica do estabelecimento, com conhecimento formal subsequente aos familiares responsáveis.

4.1. Em caso de discordância do procedimento constante do ponto anterior, por parte do familiar responsável pela integração em ERPI, este obriga-se a assinar um termo de responsabilidade em como assume a total responsabilidade pelas saídas autónomas do utente.

5. Os utentes podem efetuar saídas prolongadas, nomeadamente a título de gozo de férias, junto dos familiares ou amigos, ao longo do ano, sem quaisquer restrições temporais, desde que o/a diretor/a técnico/a seja do facto previamente avisado e após preenchimento da ficha de responsabilização da saída pelo utente ou seus familiares, mantendo o pagamento integral das subvenções devidas à Instituição.

6. As disposições constantes neste artigo podem ser objeto de alteração por questões no domínio profilático e higio-sanitário, a requisitos ditados por normatividade em vigor, emanados pelas autoridades de saúde competentes, com consequente aplicação aos utentes e visitantes que se obrigam ao cumprimento de todas as normas instituídas.

Artigo 24.º

Disciplina

1. Compete ao utente e seus familiares regular-se pelas normas constantes deste regulamento, sem prejuízo das constantes do Código de Conduta da Instituição;
2. Não é permitida a posse de armas, facas ou outros objetos contundentes, que pode ser

motivo de saída compulsiva do estabelecimento;

3. Não é permitido o estado de embriaguez, que pode ser motivo de saída compulsiva do estabelecimento;
4. A prática de agressão a companheiros, funcionários ou outras faltas graves, constituem motivo de justa causa para a saída compulsiva da estrutura residencial;
5. Os referidos procedimentos não dispensam encaminhamento para o poder judicial, avaliada a dimensão e natureza da sua gravidade;
6. As situações de conflito devem ser resolvidas pelo diretor técnico ou, na sua ausência, pelos enfermeiros ou encarregada de serviços gerais, não devendo o utente queixoso entrar em diálogo direto com o pessoal ou companheiros;
7. Quando o entender necessário, poderá o utente solicitar verbalmente, ou por escrito, a sua comparência em reunião de Direção, a fim de expor as suas queixas ou reclamações.

Artigo 25.º

Formas de atuação em situação de emergência

Todos os colaboradores em contacto direto com os utentes têm conhecimento dos procedimentos a seguir em caso de acidente ou doença súbita, bem como nas relacionadas com a ingestão de alimentos (intoxicações, mal-estar, engasgamento). Os procedimentos encontram-se dispostos no regulamento interno do pessoal.

Artigo 26.º

Procedimentos em situação de negligência, abusos e maus-tratos

Todos os colaboradores em contacto direto com os utentes têm conhecimento dos procedimentos em situação de negligência, abusos e maus-tratos. Os procedimentos encontram-se dispostos no regulamento interno do pessoal.

Artigo 27.º

Procedimentos em caso de desaparecimento de utentes

1. Em caso de desaparecimento de um utente, o/a Diretor/a Técnico/a, ou na sua ausência os serviços de enfermagem, contactarão imediatamente com o familiar responsável pela integração em ERPI, sugerindo contactos com a rede familiar e de amizades,

providenciando, simultaneamente, para que os responsáveis pelo Estabelecimento sejam informados logo que se saibam notícias do mesmo.

2. Deverá efetuar, após comunicação e consentimento do responsável do ERPI, contacto imediato e pessoal com a Polícia de Segurança Pública, dando nota do desaparecimento do utente, munindo-se da respetiva ficha clínica. Caso da mesma não conste, excecionalmente, fotografia, deverá contactar os serviços administrativos a fim de se solicitar o acesso ao processo.
3. Estes procedimentos são da responsabilidade respetivamente, do/a Diretor/a Técnico/a, serviços de enfermagem e, na falta destes, cumprirá à encarregada (dos serviços gerais) tomar as medidas acima descritas. Na falta de qualquer dos acima mencionados, cumprirá a uma ajudante de ação direta tomar, de imediato, idênticas medidas devendo, logo que os superiores hierárquicos estejam presentes, informar dos procedimentos já adotados, a fim de que estes prossigam o encaminhamento do processo.

Artigo 28.º

Procedimentos em caso de doença dos utentes

1. Em situações de emergência, e sempre que os médicos não estejam de serviço, os utentes serão conduzidos aos serviços de urgência do Hospital, sendo o familiar responsável imediatamente contactado.
2. Sempre que sejam detetados sintomas de doença ou prostração, que não se configurem como episódios de urgência hospitalar, nos utentes que optaram pela manutenção de assistência médica pelo SNS, procede-se no imediato á informação do familiar responsável, para que possa diligenciar de conformidade.
3. Sempre que um utente esteja doente ou seja hospitalizado, o familiar responsável pelo ERPI deverá ser avisado por escrito, pelo diretor técnico, mediante protocolo a entregar pela enfermagem aos serviços administrativos, sem prejuízo da comunicação telefónica com o mesmo.
4. Em caso de ERPI hospitalar, a enfermagem deverá estar em permanente contacto telefónico com o hospital, procurando informar-se do estado de saúde do utente, bem como deslocar-se ao hospital a fim de verificarem as suas necessidades;
5. Os utentes deverão ser acompanhados pelas ajudantes de ação direta, nas consultas

externas de especialidade solicitadas internamente pelo clínico da Instituição ou exames complementares de diagnóstico.

Artigo 29.º

Procedimentos em caso de falecimento de utentes

1. Em caso de falecimento, as exéquias são da responsabilidade do familiar responsável do utente, de acordo com as opções fúnebres definidas em sede de diagnóstico social.
2. Se o utente não tiver familiares, poderá depositar nos serviços de tesouraria, no ato da admissão, um montante a estabelecer no contrato de prestação de serviços.
3. A agência funerária é escolhida e designada pelo familiar responsável no ato de elaboração do diagnóstico social, a fim de se evitar a pressão mercantil dos atos fúnebres podendo, no decurso da integração em ERPI, proceder a outra escolha concorrencial, desde que informem a Direção, por escrito, em período que anteceda o óbito.
4. Em caso de utentes desprovidos de família, os serviços de enfermagem contactam, de imediato, a agência funerária que consta nos processos individuais dos mesmos.
5. A comunicação do falecimento de um utente aos familiares deve ser personalizada, fazendo a Direção da Instituição recair esta atribuição, conforme as situações ou/e as circunstâncias, no médico/a, ou num enfermeiro/a ou no diretor/a técnico/a.

Artigo 30.º

Desaparecimento de bens de utentes

1. Sem prejuízo de procurar solucionar o problema por todos os meios, os quadros de pessoal do estabelecimento não se responsabilizam por eventuais furtos de dinheiro ou outros bens pessoais que se encontrem à guarda dos utentes;
2. Em caso de extravio de bens da sua pertença, o utente lesado deve dirigir-se imediatamente à Direção Técnica ou, na sua ausência, ao/a enfermeiro/a ou à ajudante de enfermagem de serviço, apresentando reclamação registada em formulário próprio para o efeito, assinada pelo queixoso ou por duas testemunhas. Caso não saiba assinar, deverá apor a sua impressão digital.
3. O diretor técnico deverá rubricar a reclamação no livro e fazer o respetivo encaminhamento para a Direção.

Artigo 31.º

Perdidos e achados

Os serviços de tesouraria são depositários de objetos e importâncias constantes de perdidos e achados.

Artigo 32.º

Circuito de pagamentos das mensalidades dos utentes

1. A fim de racionalizar procedimentos, imediatamente após a admissão na ERPI, os serviços administrativos com base na apresentação do comprovativo de atualização de morada dos utentes detentores de cartão de cidadão, apresentam ao utente uma circular de pedido de mudança de residência ao Centro Nacional de Pensões, devendo o utente assinar a mesma, autorizando o envio do vale para a Instituição.
2. No espaço de tempo que medeia a transferência dos vales, cumpre aos familiares efetuarem o referido pagamento.

Artigo 33.º

Procedimentos relativos aos espólios dos utentes

1. Os espólios (bens materiais do utente falecido) e a respetiva relação documental, incluindo bens de baixo valor identificados nessa qualidade, são depositados nos serviços administrativos, devidamente identificados imediatamente após o óbito.
2. O levantamento do espólio deverá ser requerido pelo cabeça de casal da herança com assinatura notarialmente reconhecida nessa qualidade ou pelo responsável pela admissão em ERPI no prazo de um ano após o falecimento do utente, após o que reverterão a favor da instituição sem qualquer outra formalidade.
3. O requerimento do responsável pela integração em ERPI deverá juntar declaração de autorização do cabeça de casal com assinatura notarialmente reconhecida nessa qualidade para que os espólios do utente falecido lhe possam ser entregues.
4. Os bens de carácter pessoal como vestuário, próteses, ajudas técnicas e outros de baixo valor que sejam considerados nessa qualidade pela instituição poderão ser levantados mediante declaração de reversão assinada pelo responsável pela integração em ERPI.
5. Os serviços administrativos responsabilizar-se-ão por informar a Direção da caducidade do prazo de guarda daqueles na Instituição, a fim de se proceder à integração

institucional dos mesmos, para o que disporão de registo próprio atualizado.

Artigo 34.º

Sugestões e reclamações

1. Sem prejuízo do uso da faculdade de reclamação interna prévia, o estabelecimento dispõe de um livro de reclamações que poderá ser utilizado livremente pelos utentes, familiares e visitantes.
2. No caso dos utentes ou seus familiares desejarem apresentar alguma reclamação interna deverão, em primeiro lugar, dirigir-se ao/à diretor/a técnico/a a quem exporão a natureza da mesma, de preferência por escrito, o qual deverá providenciar no sentido da melhor resolução.
3. Sempre que os utentes ou seus familiares entendam que a qualidade dos serviços prestados pode ser otimizada, o estabelecimento está aberto a sugestões, que deverão ser dirigidas ao diretor/a técnico/a.
4. Os familiares recorrerão à Direção, por escrito, no caso de considerarem esgotadas as soluções de compromissos com o diretor técnico, para a resolução dos problemas em apreço.
5. Sempre que a reclamação seja do foro administrativo, deverão providenciar a sua resolução junto dos serviços administrativos, podendo recorrer à Direção no caso de considerarem esgotadas as soluções que entendam justas junto daqueles serviços.
6. Assiste ainda a utentes e familiares o direito de solicitar a sua presença numa reunião de Direção, se acharem necessário um diálogo presencial, desde que previamente solicitada por escrito ao corpo diretivo, a quem competirá o seu agendamento.

Artigo 35.º

Proteção de Dados

1. O Centro de Apoio a Idosos de Portimão assume um compromisso com a proteção e segurança dos dados pessoais a que tem acesso, assegurando a proteção da sua privacidade e implementando todas as medidas necessárias em conformidade com a legislação aplicável.
2. É expressamente proibida e punida por lei a captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de utentes, familiares e instalações.

3. Caso tenha sido autorizada a captação e divulgação da imagem/som do utente, esta só diz respeito a este, estando proibida qualquer captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de outras pessoas;
4. É expressamente proibida a utilização por parte do utente/familiar, ou funcionário, de qualquer dispositivo que permita a captação de imagem (fotografia ou vídeo) ou de som de todos aqueles que se relacionem com a Instituição, sob pena de assumirem a responsabilidade por tal violação.

Artigo 36.º

Sistema de Registos

A resposta social dispõe de um sistema de registos de atividades de vida diária correspondente à prestação de cuidados, serviços e gestão de consumíveis, com objetivo de monitorização, controlo e validação dos procedimentos em ação na resposta social.

Artigo 37.º

Alterações ao presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações na legislação e no funcionamento da estrutura residencial, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. As alterações ao presente regulamento interno serão remetidas ao Instituto da Segurança Social até 30 dias antes da sua entrada em vigor.
3. As alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

CAPÍTULO V

Funções e Responsabilidades de Funcionários e Colaboradores

1. As funções, responsabilidades e autoridades de todos os funcionários encontram-se descritas em Regulamento Interno de Pessoal e Convenção Coletiva de Trabalho.

2. Os direitos e deveres dos voluntários estão consagrados no Código de Conduta da Instituição e em regulamento próprio.
3. As funções e responsabilidades dos estagiários encontram-se previstas em Regulamento Interno de Pessoal, e consagrados no Código de Conduta da Instituição.

Capítulo VI

Disposições diversas e transitórias

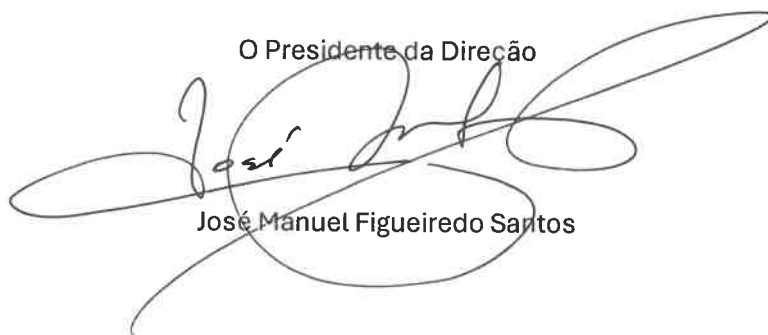
1. Este estabelecimento rege-se pelo estipulado na legislação aplicável para as condições de instalação, funcionamento e modelo de cooperação para as respostas sociais para pessoas idosas.
2. Os casos omissos serão resolvidos pela Direção, de acordo com a legislação em vigor e as normas orientadoras emitidas pelos serviços oficiais competentes.
3. O presente regulamento revoga o regulamento interno, aprovado em Assembleia Geral, em 29 de novembro de 2023.

O presente regulamento entra em vigor a 12/05/2025.

Aprovado em sessão ordinária da Direção
do Centro de Apoio a Idosos de Portimão

Portimão, 26 de março de 2025

O Presidente da Direção

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and flourishes, is written over the printed name.

José Manuel Figueiredo Santos