



CENTRO PAROQUIAL DE ASSISTÊNCIA

NOSSA SENHORA DAS DORES - PAUL

Instituição Particular de Solidariedade Social

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Edição: 1
Data: 18-05-2013

Cópia	Controlada		Não controlada	<input checked="" type="checkbox"/>
Detentor	Nome		-	
Serviço / Entidade		Administrativos		



ÍNDICE

DISPOSIÇÕES GERAIS.....	5
NORMA I.....	5
Âmbito de Aplicação	5
NORMA II.....	5
Legislação Aplicável.....	5
NORMA III.....	6
Objectivos do Regulamento.....	6
NORMA IV	7
Objecto	7
NORMA V	7
Objectivos Da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas.....	7
NORMA VI	8
Serviços, Actividades e Cuidados Prestados pela ERPI	8
NORMA VII	9
Instalações.....	9
CAPÍTULO II	9
PROCESSOS DE ADMISSÃO DOS UTENTES	9
NORMA VIII	9
Condições De Admissão	9
NORMA IX.....	10
Inscrição	10
NORMA X.....	10
Critérios De Prioridade Na Admissão.....	10
NORMA XI.....	11
Admissão	11
NORMA XII	12
Lista de Espera.....	12
NORMA XIII	12
Acolhimentos Dos Novos Clientes.....	12
NORMA XIV	13
Processo Individual Do Cliente	13
CAPÍTULO III.....	14
REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	14
NORMA XV	14
Horários de Funcionamento.....	14
NORMA XVI.....	14
Tabela de Comparticipações	14
NORMA XVII.....	16
Cálculo do Rendimento Per Capita.....	16
NORMA XVIII	17

REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025

Página 3 de 33

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar.....	17
NORMA XIX	17
Pagamento de Mensalidades.....	17
CAPÍTULO V.....	17
SERVIÇOS PRESTADOS.....	17
NORMA XX.....	17
Alimentação.....	17
NORMA XXI	18
Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem Simples	18
NORMA XXII	18
Tratamento da Roupa	18
NORMA XXIII	18
Higiene dos Espaços	18
NORMA XXIV	19
Actividades Socioculturais	19
NORMA XXV	19
Apoio No Desempenho Das Atividades De Vida Diária	19
NORMA XXVI	19
Cuidados De Enfermagem, Bem Como O Acesso A Cuidados De Saúde	19
NORMA XXVII.....	20
Administração da Medicação Prescrita	20
NORMA XXVIII	20
Fisioterapia.....	20
NORMA XXIX	20
Protocolos de Actuação de Emergência.....	20
NORMA XXX	20
Incapacidade do Cliente – Regime de Maior Acompanhado	20
NORMA XXXI	21
Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-tratos	21
NORMA XXXII	21
Roupas, Valores E Espólio	21
NORMA XXXIII	21
Depósito, Posse E Uso De Valores Dos Clientes.....	21
NORMA XXXIV	22
Devolução De Bens Pessoais.....	22
NORMA XXXV	22
Funeral.....	22
CAPÍTULO V.....	23
RECURSOS.....	23
NORMA XXXVI.....	23
Pessoal.....	23

NORMA XXXVII	23
Direcção Técnica	23
NORMA XXXVIII	24
Voluntariado	24
CAPÍTULO VI	24
DIREITOS E DEVERES	24
NORMA XXXIX	24
Direitos E Deveres Da ERPI.....	24
NORMA XL	25
Direitos E Deveres Dos Clientes	25
NORMA XLI	27
Direitos E Deveres Dos Familiares E/Ou Representantes Legais	27
NORMA XLII	28
Direitos E Deveres Dos Colaboradores	28
CAPÍTULO VII	29
CONTRATO	29
NORMA XLIII	29
Contrato	29
NORMA XLIV	29
Interrupção Da Prestação De Cuidados Por Iniciativa Do Cliente	29
NORMA XLV	29
Cessação Da Prestação De Serviços Por Facto Não Imputável Ao Prestador	29
CAPÍTULO VIII	30
PROTECÇÃO DE DADOS	30
NORMA XLVI	30
Protecção de Dados.....	30
CAPÍTULO IX	31
DISPOSIÇÕES FINAIS	31
NORMA XLVII	31
Livro De Registo De Ocorrências	31
NORMA XLVIII	32
Livro De Reclamações.....	32
NORMA XLIX	32
Alterações ao Presente Regulamento.....	32
NORMA L	32
Integração de Lacunas.....	32
NORMA LI	32
Resolução De Diferendos	32
NORMA LII	33
Aprovação e Entrada em Vigor	33

REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025

Página 5 de 33

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, valência do Centro Paroquial de Assistência de Nossa Senhora das Dores de Paul, com Acordo de Cooperação, celebrado entre esta Instituição e o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, em 17/10/2010. Esta Instituição Particular de Solidariedade Social encontra-se legalizada e devidamente registada na Direcção Geral da Ação Social, sob o nº 10/83, a fls 147 verso e 148, do Livro das Fundações de Solidariedade Social em 18/02/1983, com registo definitivo. Sito na Avenida Padre José Santiago, nº31, freguesia de Paul, concelho de Covilhã, distrito de Castelo Branco, Diocese de Guarda, Pessoa Colectiva de Utilidade Pública, NIF 501 302 476, possui Estatutos aprovados por Despacho de Sua Excelência, o Ministro da Saúde e Assistência, em 31 de agosto de 1960, publicado no Diário do Governo nº 209, 3ª Série, de 7 de setembro de 1960. Estes Estatutos foram reformulados de acordo com o regime estabelecido no Decreto-lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro e promulgados por Sua Exc.^a Rev.^{ma} D. Manuel da Rocha Felício, Bispo da Guarda, em 03 de novembro de 2015, como Instituição Particular de Solidariedade Social.

NORMA II

Legislação Aplicável

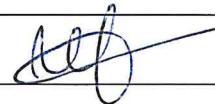
Este estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro, procede à quinta alteração ao Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de fevereiro, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria nº349/2023 de 13 de novembro que procede à alteração à Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- c) Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro, que altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais. Procede à terceira alteração ao Decreto -Lei nº 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos -Leis nºs 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março, introduzindo a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento dos estabelecimentos de apoio social.
- d) Protocolo de Cooperação em vigor;

ELABORADO POR



APROVADO POR



REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
Página 6 de 33			

- e) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pelas Portarias n.ºs 296/2016, de 28 de novembro, 218-D/2019, de 15 de julho, 271/202, 24 de novembro, 199/2021, 21 de setembro, 198/2022, de 27 de julho e 335-A/2023, de 03 de novembro, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- g) Lei 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, com as alterações introduzidas pelos Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto, Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro e Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro;
- h) Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
- i) Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro; e sucessivas alterações, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral;
- j) Decreto-Lei 74/2017, de 21 de junho, implementa as medidas SIMPLEX+ 2016 «Livro de reclamações on-line», «Livro de reclamações amarelo» e «Atendimento Público avaliado»;
- k) Lei n.º 49/2018, de 14 de agosto, cria o regime jurídico do maior acompanhado, eliminando os institutos da interdição e da inabilitação, previstos no Código Civil, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 47 344, de 25 de novembro de 1966;

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição;

REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 7 de 33

- c) Promover a participação activa dos clientes e/ou dos seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Objecto

Considera-se estrutura residencial para pessoas idosas o 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 V

Objectivos Da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

1. Os objectivos gerais da ERPI são:

- a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- d) Potenciar a inclusão social;
- e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
- h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade;
- i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

Os objectivos específicos:

- j) Prestar de todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
- k) Assegurar uma alimentação adequada, atendendo, na medida do possível, a hábitos alimentares e gostos pessoais e cumprindo as prescrições médicas;

REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 8 de 33

- I) Garantir qualidade de vida que compatibilize a vivência em comum, com o respeito pela individualidade e privacidade de cada idoso;
- m) Realizar actividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os idosos e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- n) Proporcionar ambiente calmo, confortável e humanizado;
- o) Proporcionar serviços domésticos necessários ao bem-estar do idoso e destinados, nomeadamente, à higiene do ambiente, ao serviço de refeições e ao tratamento de roupas.

NORMA VI

Serviços, Actividades e Cuidados Prestados pela ERPI

1. A Estrutura Residencial presta as seguintes actividades, cuidados e serviços (incluídos no valor da mensalidade):

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e de imagem simples;
- c) Tratamento de roupa (que não necessitem de tratamento especial);
- d) Higiene dos espaços;
- e) Actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais, bem como culturais, ambientais e sociais, que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- f) Apoio no desempenho das tarefas da vida diária;
- g) Cuidados médicos e de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos;
- i) Cuidados de Fisioterapia;
- j) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar;
- k) Aquisição de fraldas (*referente apenas na medida do descanso do cuidador informal, ao abrigo da Portaria 335-A de 03 de novembro 2023*)

2. A Estrutura Residencial deve permitir:

- a) A convivência social, através do relacionamento entre os idosos e destes com os familiares e amigos, com o pessoal do Lar e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
- b) A participação dos familiares, ou pessoa responsável pelo internamento, no apoio ao idoso, sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente.



REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 9 de 33

- c) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que comprovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus residentes;
- d) A assistência espiritual, sempre que o idoso a solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares;
- e) A Estrutura Residencial assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - Cuidados de imagem extraordinários, como cabeleireiro/barbeiro, manicure/podologia, etc (pagamento extra mensalidade);
 - Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico (pagamento extra mensalidade);

NORMA VII

Instalações

1. As instalações da ERPI são compostas por:

- a) 7 Quartos individuais;
- b) 12 Quartos Duplos;
- c) 25 Instalações sanitárias;
- d) 4 salas de estar/actividades;
- e) Sala de banho assistido;
- f) Cabeleireiro/barbeiro;
- g) Outros espaços.

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

CAPÍTULO II

PROCESSOS DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VIII

Condições De Admissão

São condições de admissão nesta valência:

- a) Ser pessoa de idade ou superior a 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Indivíduos que, não tendo a idade prevista neste regulamento interno, se encontrem em situações de exceção devidamente justificadas, nomeadamente de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de ERPI;
- c) A estrutura residencial destina -se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador;



REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 10 de 33

- d) Ser natural ou residente na freguesia de Paul e/ou área de influência da Instituição, preferencialmente;
- e) Desde que haja vontade expressa do idoso em ser admitido, a menos que não se encontre, comprovadamente, numa condição de saúde mental que lhe permita decidir adequadamente sobre os assuntos da sua vida;

NORMA IX

Inscrição

1. Não há prazo de inscrição, apenas deve ser feita quando os clientes ou familiares sentirem necessidade da prestação de serviços da Instituição.
2. Para efeitos de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão Cidadão do cliente e do seu Representante Legal;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do seu Representante Legal;
 - c) Cartão Segurança Social do cliente;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente e indicação terapêutica;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
3. É necessário dar autorização por parte do cliente ou representante legal para informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
4. Quando o cliente é admitido pela 1ª vez, no estabelecimento, paga uma inscrição no valor de 20,00€.

NORMA X

Critérios De Prioridade Na Admissão

A. Vagas Comparticipadas

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

- a) Pessoas, que social e economicamente sejam desfavorecidos ou desprovidos de apoio familiar;
- b) Pessoas, com algum tipo de deficiência que estejam impossibilitados de realizar as suas actividades diárias;
- c) Pessoas que se encontrem em risco de exclusão social;
- d) Pessoas que frequentem outra valência;
- e) Pessoas cujo cônjuge frequenta a Instituição;
- f) Residência na área geográfica do Paul.

REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 11 de 33

B. Vagas Não Comparticipadas

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

- a) Pessoas, que sejam desfavorecidos ou desprovidos de apoio familiar;
- b) Pessoas, com algum tipo de deficiência que estejam impossibilitados de realizar as suas actividades diárias;
- c) Pessoas que se encontrem em risco de exclusão social;
- d) Pessoas que frequentem outra valência;
- e) Pessoas cujo cônjuge frequenta a Instituição.
- f) Situações Temporárias/recuperação;

1. A prioridade de cada situação será encontrada pela congregação dos vários itens e, em caso de empate, terá prioridade de admissão a pessoa idosa que tenha a inscrição válida mais antiga. Ainda assim, a admissão será prioritária sempre que seja avaliada a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

NORMA XI

Admissão

2. O processo de admissão tem lugar após a abertura de uma vaga nesta valência, seja pela desistência, falecimento ou expulsão de um cliente;
3. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Directora Técnica para a valência, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
4. A decisão de admissão é baseada nos pedidos de admissão completos existentes na lista de espera, complementados, sempre que necessário, com relatórios técnicos efectuados pela Equipa Técnica com base nos dados fornecidos e na visita domiciliária efectuada (caso se justifique).
5. A admissão é feita imediatamente após a assinatura do contrato pela Direcção. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Equipa Técnica, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Nos termos do número anterior, deve ser comunicado ao Presidente da Direcção ou na impossibilidade ao Vice-Presidente da Direcção ou pelo menos a um membro da Direcção essa decisão, que poderá decidir desde logo pela não justificação da urgência.
7. A admissão, exceptuando situações de urgência, terá lugar, depois de despacho da Direcção que será emitido no prazo mínimo de 1 dia e máximo de 3 dias úteis.
8. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá

REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 12 de 33

por objectivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

NORMA XII

Lista de Espera

1. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos ingressando na lista de espera para a valência. Sendo, tal facto comunicado ao candidato a cliente ou seu Representante Legal através de carta.
2. A inscrição do Cliente na lista de espera respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de selecção e priorização.
3. O responsável pela gestão da lista de espera informa o Cliente e/ou Representante Legal, da ingressão na lista através impresso enviado por correio ao Cliente/Representante Legal sobre a sua posição na lista.
4. O cliente poderá ser retirado da lista de espera caso:
 - ✓ seja por sua vontade;
 - ✓ seja admitido na valência na qual está inscrito;
 - ✓ prorogue a sua admissão na valência mais que 3 vezes;
5. Em situação de empate na pontuação, a mesma será encaminhada para a Direcção da Instituição para decisão que se irá basear nos seguintes critérios:
 - ✓ Utente que ainda não se encontre a frequentar nenhuma resposta social de apoio noutra Instituição;
 - ✓ inscrição mais antiga;
6. Caso existam inscrições para integração temporária para recuperação do cliente ou descanso de familiares será dado prioridade.
7. A lista será actualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
8. O Cliente e/ou Representante legal serão informados quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.

NORMA XIII

Acolhimentos Dos Novos Clientes

O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:

1. A recepção do cliente - residente é feita pelo Directora Técnica ou seu representante, que o apresentará aos restantes clientes, na visita às instalações, indicando-lhe os respectivos aposentos;
2. Realização de uma entrevista para avaliação das necessidades e expectativas do cliente;
3. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente;

ELABORADO POR		APROVADO POR	
---------------	---	--------------	---

REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
Página 13 de 33			

4. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
5. Reforço da participação do próprio cliente, em todos os serviços prestados e actividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
6. Reiteração 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 do serviço, contidos no presente Regulamento;
7. Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do cliente;
8. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente de rescindir o contrato.
9. O Cliente - residente, ou o seu representante legal, no prazo máximo de um mês após a sua admissão, deverá proceder à alteração da sua residência oficial junto dos Organismos Públicos e Privados que intervenham com o seu estatuto de Cliente.

NORMA XIV

Processo Individual Do Cliente

1. O processo individual do cliente, que deve ser numerado, é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Ficha de inscrição do cliente;
 - b) Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
 - c) Dados de Identificação, residência e situação económica e social do cliente;
 - d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do cliente, familiar, representante legal ou outros, em caso de emergência;
 - e) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - f) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
 - g) Ficha de Avaliação Diagnóstica,
 - h) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
 - i) Relatório do programa de acolhimento,
 - j) Plano Individual e respectivas avaliações e revisões;

- k) Registros da prestação de serviços, participação em actividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
 - l) Registros de entradas e saídas da Instituição do cliente;
 - m) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
 - n) Outros elementos considerados relevantes
- 2.** Este processo é aberto na data de admissão do Cliente, sendo-lhe atribuído um número, que o identificará até que frequente a resposta social.
- 3.** O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
- 4.** Cada processo individual é actualizado anualmente;
- 5.** O cliente/representante legal tem conhecimento da informação constante no processo individual.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XV

Horários de Funcionamento

1. A estrutura residencial para pessoas idosas tem um horário de funcionamento das 00h00 às 23h59.
2. As visitas são, sujeitas a marcação, de 2^a a sábado das 14h00 às 17h00, salvo excepções previamente analisadas. As visitas serão realizadas nas salas visitas.
 - a. Por razões de segurança e/ou do foro médico, quer os clientes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e consentimento expresso da Direcção da Instituição.
3. As saídas e as entradas dos clientes devem ser, previamente, comunicadas à Directora Técnica e verificadas entre as 08h00 e as 22h00.

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações

A. Vagas Comparticipadas

1. O valor da comparticipação mensal do cliente é de 75% do rendimento per capita, contudo pode ser elevada até 90% aos clientes que se encontrem nas seguintes situações:

ELABORADO POR



APROVADO POR



REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 15 de 33

- a) Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os actos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os actos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção;
- b) Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respectivo custo;

2. Assim sendo, são aplicadas as percentagens da seguinte forma:

- a) 75% clientes autónomos,
- b) 85% clientes em que lhes foi atribuído do 1º Grau de Dependência,
- c) 90% clientes em que lhes foi atribuído do 2º Grau de Dependência ou em situação de demência comprovada.

3. Os artigos 1 e 2 têm exceção das situações em que o acolhimento se destina ao descanso do cuidador, nos termos da legislação em vigor, em que a comparticipação é variável entre 55 % e 70 %.

- a) 55% clientes autónomos,
- b) 65% clientes em que lhes foi atribuído do 1º Grau de Dependência,
- c) 70% clientes em que lhes foi atribuído do 2º Grau de Dependência.

4. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau e já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior.

5. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.

6. Poderá acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.

7. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.

8. Os critérios para apuramento da capacidade económica do agregado familiar, para efeitos da comparticipação referida no número anterior, serão analisados perante o IRS e se necessários outros meios de prova.

9. Para efeitos da comparticipação familiar considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 80 % do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente.

B. Vagas Não Comparticipadas

A mensalidade varia consoante a tipologia dos quartos:

ELABORADO POR



APROVADO POR



REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 16 de 33

1. Individual Casinha – 1250€

2. Individual Quarto – 1050€

NORMA XVII

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. A comparticipação de cada cliente é calculada conforme o cálculo para apuramento do montante do rendimento *per capita* da pessoa destinatária da resposta social:

$$RC = R/12 - D$$

Sendo que:

RC = Rendimento per capita mensal

R = Rendimento da pessoa destinatária da resposta social (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas mensais

Consideram-se rendimentos o seguinte:

- 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);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Consideram-se despesas o seguinte:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 17 de 33

NORMA XVIII

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. Haverá lugar a redução de 10% da mensalidade, quando período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. O não pagamento das mensalidades, no prazo estabelecido, implica o pagamento de juros de mora de 10%. E de mais 20% passados 22 dias do prazo limite indicado no *Ponto 1 da Norma XIX*. Os juros acumulam mensalmente;
3. Perante ausências de pagamento superiores a 3 meses a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
4. As situações particulares devem ser analisadas e tratadas “caso a caso”;
5. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA XIX

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades e o pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados (tais como: medicamentos, cuidados médicos e de enfermagem externos, material de enfermagem ou de reabilitação, material de incontinência e de higiene pessoal, ajudas técnicas, funerais, etc) é efectuado até ao dia 8 do mês seguinte, na Secretaria da Instituição, das 09H00 às 12H30 e das 14H30 às 17H30;
2. O pagamento pode ser efectuado em numerário, por multibanco, por cheque, emitido em nome do Centro Paroquial de Assistência de Nossa Senhora das Dores ou, ainda, por transferência bancária para a conta com o IBAN PT50 – 0036.0025.99100071031.58 (Banco Montepio);

CAPÍTULO V

SERVIÇOS PRESTADOS

NORMA XX

Alimentação

1. As refeições serão servidas no Refeitório pelo seguinte horário:

Pequeno-almoço: às 09:00 horas;

Almoço: às 12:00 horas;

Lanche: às 15:00 horas;

Jantar: às 18:30 horas;

Ceia/Suplemento: às 21:00 horas.

REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 18 de 33

2. O cliente deverá respeitar os horários estabelecidos das refeições, salvo em situações especiais atendíveis pela Directora Técnica ou funcionário responsável no momento;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
4. A alimentação é igual para todos, mas o cliente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo prescritos pelo Médico;
5. Haverá dois tipos de pratos a cada refeição: dieta e carne ou peixe;
6. As refeições principais (almoço e jantar) são constituídas por sopa, prato, pão, bebida (água, vinho ou sumo), sobremesa (fruta ou doce) e chá ou café.

NORMA XXI

Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem Simples

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal, conforto e imagem simples, preferencialmente no período da manhã e definindo-se consoante a necessidade do cliente;
2. Os produtos de higiene pessoal podem ser fornecidos pela ERPI, mediante pagamento, se o cliente assim o entender;
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado.
4. A ERPI poderá contratar serviços de imagem extraordinários, como por exemplo Cabeleireiro, Podologia ou outros solicitados pelos clientes, sendo que este serviço terá um custo extra mensalidade.

NORMA XXII

Tratamento da Roupa

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas pela família, para melhor identificação, com número comunicado pela Instituição.
3. O tratamento das roupas que requeiram cuidados especiais de serviços externos, deverão ser mediante pagamento do cliente.

NORMA XXIII

Higiene dos Espaços

1. Por higiene dos espaços entende-se a arrumação e limpeza nas zonas e áreas de uso exclusivo do cliente.

ELABORADO POR



APROVADO POR



REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 19 de 33

NORMA XXIV

Actividades Socioculturais

1. As actividades socioculturais serão programadas segundo os interesses dos clientes, as condições do local e as capacidades de resposta dos parceiros envolvidos, sendo realizadas de segunda a sexta-feira da 09h30 às 17h30;
2. Estão previstas no Plano Anual de Actividades de ERPI actividades lúdico-recreativas, festivas, espirituais, desportivas, recreativas, sociais e intelectuais;
3. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direcção Técnica;
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. As actividades a desenvolver no Centro Paroquial relacionam-se com os critérios de necessidade e capacidade de realização, sendo que estas acções visam o desenvolvimento do cliente, bem como a promoção da sua capacidade de participação.

NORMA XXV

Apoio No Desempenho Das Atividades De Vida Diária

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

NORMA XXVI

Cuidados De Enfermagem, Bem Como O Acesso A Cuidados De Saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade da ERPI.
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;
3. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores do ERPI;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital), sendo o acompanhamento feito por um familiar ou na sua ausência por um colaborador (apenas em período diurno) até à triagem médica. Após este período, fica ao cuidado da Unidade Local de Saúde.
5. A ERPI disponibiliza transporte para consultas e exames ou para aquisição de bens e serviços. Contudo este, será taxado com tabela afixada em local visível. O transporte de altas hospitalares (urgências ou internamentos) será a cargo dos bombeiros/empresas de ambulâncias ou táxi, sendo o serviço apenas assegurado até ao horário que prestem serviço, pelo que no período noturno não haverá transporte.

NORMA XXVII

Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respectivas prescrições médicas;
2. A medicação pode ser adquirida pela ERPI (extra mensalidade) ou poderá ser entregue pelo cliente e/ou pela pessoa de referência do cliente.

NORMA XXVIII

Fisioterapia

1. Os clientes que precisem do serviço de fisioterapia serão alvo de uma avaliação diagnóstica feita pelo Fisioterapeuta e, caso se justifique, passarão para um plano de tratamentos.
2. Este serviço é realizado às Segundas, Quartas e Sextas-feiras, entre as 09H30 e as 12H30, salvo exceção.

NORMA XXIX

Protocolos de Actuação de Emergência

1. Todos os colaboradores têm conhecimento dos procedimentos a efectuar em caso de emergência, bem como formação em Primeiros Socorros.
2. Existem caixas de primeiros socorros em todo o edifício.
3. Em caso de emergência, o cliente será enviado para o serviço de Urgência do CHUCB.
4. A pessoa de referência contactada, dentro do horário entre as 09h00 e as 21h00.

NORMA XXX

Incapacidade do Cliente – Regime de Maior Acompanhado

1. Quando um utente estiver em situação de incapacidade, a ERPI poderá sensibilizar e informar a família ou pessoa de referência sobre o regime de maior acompanhado.
2. No caso de falta injustificada da família ou de pessoa de referência, a ERPI diligenciará pela aplicação do regime de maior acompanhado;
3. Se os utentes não tiverem familiares próximos ou pessoas de referência, a ERPI diligenciará igualmente pela aplicação do regime de maior acompanhado;
4. A ERPI informará a família e pessoas de referências dos procedimentos sobre os meios de suprimento de consentimento, bem como quando necessário, diligenciará igualmente pelos mencionados suprimentos.

REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
Página 21 de 33			

NORMA XXXI

Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-tratos

- 1.** Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A Instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos. A qual contempla a forma de actuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os clientes e colaboradores.
- 2.** Se houver suspeita de tais situações, será aberto um inquérito interno para averiguação e caso se confirme, será comunicado às entidades competentes.

NORMA XXXII

Roupas, Valores E Espólio

- 1.** O cliente deverá fazer-se acompanhar de roupa considerada indispensável ao seu uso pessoal, bem como poderá ainda transportar consigo os haveres estritamente pessoais;
- 2.** Todo o vestuário deverá estar identificado, com um número que a Instituição lhe atribuirá;
- 3.** Os clientes podem trazer alguns pertences pessoais para o quarto, com autorização expressa da Direcção, ouvida a Equipa Técnica;
- 4.** De todos os bens de que o cliente - residente seja portador será processada no acto de admissão relação discriminativa, assinada pelo próprio e pela Equipa Técnica;
- 5.** Sempre que houver alguma alteração à relação descrita, o cliente - residente obriga-se a transmiti-la à Equipa Técnica, identificando tal valor ou objecto, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada;

NORMA XXXIII

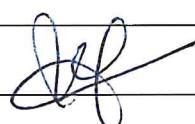
Depósito, Posse E Uso De Valores Dos Clientes

- 1.** A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
- 2.** Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo cliente ou representante legal e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente;
- 3.** Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

ELABORADO POR



APROVADO POR



REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 22 de 33

NORMA XXXIV

Devolução De Bens Pessoais

1. No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de Residente da ERPI, serão restituídos ao cliente, mediante termo de entrega, todos os bens - objectos que sejam sua pertença;
2. Em caso de falecimento, os Serviços Administrativos, conjuntamente com a Equipa Técnica, procederão ao arrolamento do espólio, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos ou do representante legal, dos bens/objectos do falecido;
3. Com a verificação do decesso, a Equipa Técnica, independentemente no disposto no número anterior, procederá de imediato à recolha e guarda dos bens e valores do falecido;
4. No caso de não haver herdeiros legitimários, legítimos e / ou testamentários, os bens e objectos revertem para a Instituição.

NORMA XXXV

Funeral

1. As despesas com o funeral e sufrágios de um cliente - residente são da responsabilidade da família do mesmo, salvo no caso de clientes - residentes sem possibilidades económicas e sem que outrem tome tempestivamente tal compromisso junto da Instituição, devendo então este suportar os encargos e acarretar qualquer benefício/subsídio da Segurança Social ou Centro Nacional de Pensões.
2. Nas restantes situações a Instituição ultimará os respectivos procedimentos, prevendo e assegurando as consequências daí resultantes.
3. Actos Fúnebres
 - a) Se não houver sido feita comunicação escrita com as últimas vontades, que será apensa ao processo para se cumprirem escrupulosamente - desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para a Instituição. Os funerais dos clientes-residentes realizam-se segundo as normas da Instituição e dentro do estilo digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério de onde são naturais;
 - b) Nos casos de cliente - residente que tenha efectivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe à maneira de ser sepultado, verificando-se verdadeira precariedade económica da família desse cliente, fica a Direcção com competência para despachar que o funeral se faça nas condições requeridas e a expensas da Instituição;

ELABORADO POR



APROVADO POR



REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 23 de 33

c) Nos funerais efectuados a cargo e ordem da Instituição, esta deverá solicitar os serviços das agências funerárias da freguesia e respeitar uma escala de revezamento, por forma a distribuir tais serviços por essas agências no pressuposto dos custos praticados serem na base da equidade.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA XXXVI

Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar) e categoria profissional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. Pessoal afecto à valência de ERPI:

- Director(a) Técnico(a), com afectação simultânea a outras valências;
- Animadora Sociocultural, com afectação simultânea a outras valências;
- Pessoal Administrativo, com afectação simultânea a outras valências;
- Ajudantes de Acção Directa, com afectação simultânea a outras valências;
- Fisioterapeuta, em regime de prestação de serviços, com afectação a outras valências;
- Médico, em regime de prestação de serviços;
- Enfermeiras, com afectação simultânea a outras valências;
- Trabalhadores Auxiliares, com afectação simultânea a outras valências;
- Cozinheiros, com afectação simultânea a outras valências;
- Capelão;
- Voluntários;
- Outro pessoal, entendido pela Direcção da Instituição, como necessário para o funcionamento da valência ERPI (exemplo: Psicóloga, Dietista, etc.).

NORMA XXXVII

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica desta resposta social compete a uma técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direcção, pelo funcionamento geral da mesma;

2. A Directora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Presidente da Direcção.

REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 24 de 33

NORMA XXXVIII

Voluntariado

A Instituição tem um grupo de voluntários que na gratuidade dão valioso contributo, nas diversas acções que desenvolve (apoio moral, na alimentação, etc.).

O voluntariado só ganha expressão e sentido se enquadrado na calendarização das actividades da Instituição.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXIX

Direitos E Deveres Da ERPI

1. São direitos da valência ERPI, os seguintes:

- a) Dos dirigentes e funcionários, serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- c) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- d) Ver respeitado o seu património;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no acto da admissão;
- f) Após a admissão, a Direcção poderá alterar sempre que necessário, a atribuição de instalações no alojamento respeitando sempre o mesmo estatuto e tipo;
- g) Suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
- h) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.

2. A instituição, além das demais obrigações legais ou constantes deste Regulamento, obriga-se a:

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana, promovendo a sua participação na vida da Instituição;

REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 25 de 33

- b) Prestar ao cliente serviços de alojamento em quartos duplos e individuais, procurando agrupá-los de forma a conseguir um bem-estar, respeitando o género e considerando a situação de casal (Homem /Mulher);
- c) Prestar a devida alimentação, tratamento de roupa, serviços de lavandaria, etc.;
- d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento das actividades da ERPI;
- e) Organizar um processo individual por cliente –residente;
- f) Facultar ao cliente o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- g) Potenciar a participação do cliente na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade;
- h) Entregar uma cópia do regulamento de valência;
- i) Elaborar um plano anual de actividades onde conste as visitas a locais de interesse local, bem como festas, romarias da localidade e ainda comemorações das efemérides oficiais providenciando o seu transporte e meios adequados;
- j) A instituição suporta o custo com o seguro de acidentes pessoais dos clientes.

NORMA XL

Direitos E Deveres Dos Clientes

1. São direitos dos clientes, os seguintes:

- a) Ao bem-estar e qualidade de vida com respeito pela sua intimidade, privacidade, individualidade e dignidade humana.
- b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- c) Ser informado 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 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;

ELABORADO POR



APROVADO POR



- 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 informada sobre as mesmas
- k) À prestação de todos os serviços constantes no respectivo contrato;
- l) As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da valência, e autorização do responsável, devendo-se acatar o seguinte:
 - Os clientes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, achaques ou avançada idade, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à Instituição e do seu amparo físico e material;
 - Os restantes clientes têm o direito de se ausentar por períodos variáveis, desde que comuniquem por escrito ao Director Técnico ou seu substituto, com pelo menos um dia de antecedência, ou oralmente se por reduzidos períodos de tempo;
 - Os clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída, desde que, obtenham o acordo do Médico da Instituição ou do Médico de Família;
 - Só em casos excepcionais, devidamente justificados, mediante autorização do funcionário responsável no período de trabalho, poderá o regresso à Instituição ir além da hora de silêncio;
 - No caso do cliente que deseje sair de modo voluntário e definitivo da Instituição, terá de declarar por si ou representante legal, e através de forma escrita, o motivo do procedimento.
 - Apresentar perante a Direcção sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

2. São deveres dos clientes, 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) Tratar os demais residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- f) Efetuar o pagamento do que lhe é devido relativo a mensalidade e despesas;
- g) Cada cliente deverá tomar em devida nota que lhe é, nomeadamente, interdito:

- O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
- É expressamente proibido usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão nos quartos;
- O uso de botijas e cobertores eléctricos, aquecedores e outros aparelhos que possam perigar a segurança das pessoas e das instalações;
- Fumar dentro das instalações, estando espaços exteriores determinados para o efeito;
- Adquirir e trazer para a Instituição, bebidas alcoólicas, para seu uso ou uso de outros clientes, sem autorização expressa da Direcção.
- Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado.

h) Para obtenção da harmonia e ordem necessárias ao bom funcionamento, o cliente deve sempre e em complemento das suas obrigações diárias:

- Observar normas mínimas de convívio social;
- Usar de respeito mútuo ao nível de pessoas e ideias e usar de colaboração recíproca, atendendo à igualdade de estatuto de cliente;
- Dar conhecimento e reclamar junto do Director Técnico de qualquer infracção ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a clientes, quer quanto ao funcionamento dos serviços e respectivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;

i) Condições de Alojamento

- Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos, sendo exigido a todos os clientes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo;
- Não é permitido colocar nas paredes das diversas dependências quaisquer pregos, caixilhos, estampas e outros objectos semelhantes;
- Será obrigatório que todos os clientes se apresentem com aspecto cuidado no vestir e higiene pessoal;

NORMA XLI

Direitos E Deveres Dos Familiares E/Ou Representantes Legais

1. Direitos dos familiares e/ou representantes legais:

- a) É livremente facultada a visita de familiares e amigos, (exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal) contanto que se efective no período diário estipulado e no local reservado para o efeito, salvo a título excepcional.

- 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) Participar nas actividades lúdicas, convívios, festas de aniversário dos seus familiares, dentro dos horários respectivos e no local reservado para o efeito.

2. Deveres dos familiares e/ou representantes legais:

- a) Cumprir o Regulamento Interno e as regras de funcionamento da Instituição;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar os colaboradores que colaboraram na Instituição;
- d) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- f) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- g) Respeitar os horários e espaços de visitas;

NORMA XLII

Direitos E Deveres Dos Colaboradores

1. Direitos dos Colaboradores

- a) Ter acesso a informação/formação adequada;
- b) Serem tratados com respeito e dignidade por clientes e familiares;
- c) Colaborar nas actividades de animação/ocupação dos clientes.
- d) Receber atempadamente a remuneração acordada.

2. Deveres dos Colaboradores

- a) Respeitar a individualidade, os usos e costumes e privacidade do cliente;
- b) Prestar todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- c) Garantir a qualidade dos serviços prestados, normalmente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada.
- d) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma acção isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- e) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;

ELABORADO POR



APROVADO POR





REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
Página 29 de 33			

- f) Considerar que o espaço do cliente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização;
- g) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do cliente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
- h) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;

CAPÍTULO VII

CONTRATO

NORMA XLIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a Direcção da Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, onde devem ser definidos os termos e condições dos mesmos, nomeadamente: direitos e obrigações de ambas as partes, data de início e fim do período do contrato; condições de suspensão e/ou rescisão da prestação de serviços; serviços e actividades a prestar e comparticipação monetária pelos serviços a prestar e modalidade de pagamento. O contrato é elaborado em quadruplicado e assinado por todas as partes.

NORMA XLIV

Interrupção Da Prestação De Cuidados Por Iniciativa Do Cliente

O contrato de prestação de serviços, referido no artigo anterior, deste Regulamento, pode ser interrompido livremente pelo cliente, mediante comunicação a efectuar por escrito, pelo próprio, pelo seu representante, ou parente responsável pela sua institucionalização, dirigida à Direcção, com a antecedência mínima de quinze dias, relativamente à data em que pretende interromper a prestação de serviços temporariamente.

NORMA XLV

Cessação Da Prestação De Serviços Por Facto Não Imputável Ao Prestador

1. O contrato de prestação de serviços, referido no artigo anterior, deste Regulamento, pode ser denunciado livremente pelo cliente, mediante comunicação a efectuar por escrito, pelo próprio, pelo seu representante, ou parente responsável pela sua institucionalização, dirigida à Direcção, com a antecedência mínima de trinta dias, relativamente à data em que pretende abandonar o estabelecimento.
2. O contrato pode também cessar por morte do cliente.
3. A denúncia implica o vencimento imediato dos créditos da Instituição relativos a despesas efectuadas pelo cliente e da sua responsabilidade, os quais deverão ser integralmente pagos até à data da sua saída.

REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
Página 30 de 33			

CAPÍTULO VIII

PROTECÇÃO DE DADOS

NORMA XLVI

Protecção de Dados

Os dados pessoais recolhidos fazem parte da documentação exigida pela Tutela (Segurança Social) e pelo Ministério da Autoridade Tributária.

O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecidos a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.

Quando o cliente deixa de frequentar a instituição a sua ficha é arquivada pelo período de tempo previsto na lei.

1. Princípios relativos ao tratamento de dados pessoais

Os dados pessoais referentes aos clientes e trabalhadores são:

- a) Objeto de um tratamento lícito e leal;
- b) Recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, e não tratados de uma forma incompatível com essas finalidades;
- c) Adequados, pertinentes e limitados ao mínimo necessário relativamente às finalidades para as quais são tratados;
- d) Exatos e atualizados sempre que necessário; devem ser tomadas todas as medidas razoáveis para que os dados inexatos, tendo em conta as finalidades para as quais são tratados, sejam apagados ou retificados sem demora;
- e) Conservados de forma a permitir a identificação dos titulares dos dados apenas durante o período da prestação do serviço e para as finalidades para as quais são tratados;
- f) Tratados de uma forma que garanta a sua segurança adequada, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação acidentais, recorrendo a medidas técnicas ou organizativas adequadas.

2. Tratamento dos Dados Pessoais

Os dados são tratados:

- a) No processo individual - Arquivado em armário próprio, protegido com fechadura e de acesso restrito;
- b) No nosso programa de faturação F3M (protegido por password) onde constam apenas elementos necessários à faturação;

ELABORADO POR



APROVADO POR



REGULAMENTO INTERNO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS				Página 31 de 33
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013	Página 31 de 33
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025	

- c) Na base de dados interna para controlo de pagamentos que está devidamente protegida com password;
- d) Na base de dados interna que trata os dados relativos ao processo do cliente que está devidamente protegida com password;
- e) Pela empresa de contabilidade, OSCARTOC que trata os dados relativos à facturação, bem como a gestão de donativos;
- g) Pela farmácia “Moderna” que trata os dados relativos à facturação de medicação;
- f) Todos os intervenientes estão sujeitos ao dever de confidencialidade.

3. Direitos dos Clientes

Os clientes têm o direito de solicitar por escrito à instituição:

- a) Retirar o meu consentimento relativamente ao tratamento efectuado dos meus dados pessoais;
- b) Opor-se à continuação do tratamento dos seus dados pessoais;
- c) Solicitar ao responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais o acesso aos mesmos, bem como a respectiva rectificação ou apagamento, incluindo o exercício do “direito a ser esquecido”;
- d) Apresentar queixa à CNPD, obtendo, para o efeito, junto do Centro Paroquial de Assistência Nossa Senhora das Dores os contactos da mesma;
- e) Ser informado(a), a pedido, sobre as finalidades do tratamento, as categorias de dados envolvidos, a identidade dos destinatários a quem tenham sido divulgados e o período de conservação dos meus dados pessoais;
- f) O direito de consulta, acesso, rectificação, actualização ou eliminação dos seus dados pessoais, mediante comunicação, para o efeito, por correio electrónico enviado para o Centro Paroquial de Assistência Nossa Senhora das Dores.

CAPITULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLVII

Livro De Registo De Ocorrências

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

REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 32 de 33

NORMA XLVIII

Livro De Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos ou poderá fazê-lo através do sítio da internet www.livroreclamacoess.pt.

NORMA XLIX

Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente Regulamento será objecto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem. Dele serão consideradas nulas, e de nenhum efeito, quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.
2. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direcção deverá informar com os clientes/representantes legais, sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
3. Estas alterações deverão ser comunicadas à Entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.
4. Os assuntos de interesse mútuo, não explícitos neste Regulamento, serão objecto de contemplação no contrato.
5. Qualquer caso, omisso neste Regulamento, será resolvido pela Direcção, ouvida a Equipa Técnica, e sujeito a ratificação, tendo sempre em conta o disposto na Lei geral ou na Lei especial aplicável a organismos da área da solidariedade e economia social;

NORMA L

Integração de Lacunas

As lacunas e dúvidas de interpretação do presente Regulamento serão integradas pelo recurso às normas legais aplicáveis, interpretadas e resolvidas pela Direção do Centro Paroquial de Assistência de Nossa Senhora das Dores.

NORMA LI

Resolução De Diferendos

1. Foro Judicial:

O foro da comarca de Castelo Branco será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a Instituição, seus clientes e

REGULAMENTO INTERNO			
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS			
EDIÇÃO	1	DATA	18/05/2013
REVISÃO	23	DATA	15/07/2025
			Página 33 de 33

respectivos agregados familiares, em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento.

2. Resolução alternativa de litígio de consumo:

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a Instituição, seus clientes e respetivos agregados familiares, em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento. O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo é sedeado na Rua D. Afonso Henriques nº 1,4700-030 Braga.

NORMA LII

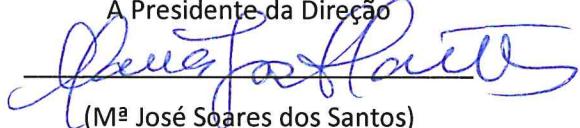
Aprovação e Entrada em Vigor

Este Regulamento foi aprovado por unanimidade em reunião de Direção do Centro Paroquial de Assistência de Nossa Senhora das Dores, em **17 de Julho de 2025**.

Está conforme o original arquivado na Secretaria da Instituição.

O presente regulamento entra em vigor em **17 de Agosto de 2025**.

A Presidente da Direção



(Mª José Soares dos Santos)

CENTRO PAROQUIAL DE ASSISTÊNCIA
NOSSA SR.^a DAS DORES

Telef. 275 960 050 - Fax 275 960 05
6 215 - 408 PAÚI

