



**"OS PIONEIROS"**  
**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**  
Rua do Campolinho, nº 27 - Ap. 32  
Mourisca do Vouga - 3750-786 TROFA - ÁGUEDA  
Cont. Nº 501 821 112  
Telef. 234 644 838 - Fax. 234 646 913 [geral@ospioneiros.pt](mailto:geral@ospioneiros.pt)  
[www.ospioneiros.pt](http://www.ospioneiros.pt) [www.facebook.com/ospioneiros](https://www.facebook.com/ospioneiros)



*[Handwritten signatures]*  
*Edoardo Marques*

Este regulamento Interno revoga o anterior datado de  
14 de março de 2016

## REGULAMENTO INTERNO

### ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS



**"OS PIONEIROS"**  
**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**  
Rua do Campolinho, nº 27 - Ap. 32  
Mourisca do Vouga - 3750-786 TROFA - ÁGUEDA  
Cont. Nº 501 821 112  
Telef. 234 644 838 - Fax. 234 646 913 [geral@ospioneiros.pt](mailto:geral@ospioneiros.pt)  
[www.ospioneiros.pt](http://www.ospioneiros.pt) [www.facebook.com/ospioneiros](https://www.facebook.com/ospioneiros)



*Zebr Soares*  
*[Signature]*  
*[Signature]*

## **ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)**

### **ÍNDICE**

#### **CAPÍTULO I**

DISPOSIÇÕES GERAIS ..... PÁG. 1

#### **CAPÍTULO II**

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES ..... PÁG. 5

#### **CAPÍTULO III**

REGRAS DE FUNCIONAMENTO ..... PÁG. 8

#### **CAPÍTULO IV**

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS ..... PÁG. 11

#### **CAPÍTULO V**

RECURSOS ..... PÁG. 14

#### **CAPÍTULO VI**

DIREITOS E DEVERES ..... PÁG. 14

#### **CAPÍTULO VII**

DISPOSIÇÕES FINAIS ..... PÁG. 18



*Zein Hennes*  
*[Signature]*

## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

Os Pioneiros – associação de Pais de Mourisca do Vouga, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 01/04/2011, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI). Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

1. O ERPI é uma resposta social da Instituição "Os Pioneiros" - Associação de Pais de Mourisca do Vouga, Instituição Particular de Solidariedade Social, cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral de Ação Social, desde 29/01/1987 no Livro 3º das Associações de Solidariedade Social, sob o n.º 12/87, a folhas 96 verso.

2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI) é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica n.º 4 de 2014 e outras acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### **NORMA 3ª OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
- 2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços



3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

*Feiz Soares*  
*[Signature]*  
*[Signature]*

#### **NORMA 4ª** **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,**

**1. São destinatários da ERPI:**

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência e que expressem livremente essa vontade;
- b) Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deverá ser formulado por um parente ou pessoa/ instituição considerada significativa, que assuma a responsabilidade pelo internamento;
- c) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada e aprovada pelo Presidente;
- d) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

**2. Constituem objetivos da ERPI:**

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.
- i) Favorecer os sentimentos de interação, autoestima e segurança;
- j) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
- l) Atender e acolher pessoas idosas cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não permita resposta alternativa.

E ainda, de acordo com cada caso:

- m) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- n) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- o) Promover a intergeracionalidade;
- p) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;



**"OS PIONEIROS"**  
**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**  
Rua do Campolinho, nº 27 - Ap. 32  
Mourisca do Vouga - 3750-786 TROFA - ÁGUEDA  
Cont. Nº 501 821 112  
Telef. 234 644 838 - Fax. 234 646 913 [geral@ospioneiros.pt](mailto:geral@ospioneiros.pt)  
[www.ospioneiros.pt](http://www.ospioneiros.pt) [www.facebook.com/ospioneiros](https://www.facebook.com/ospioneiros)



q) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

### **NORMA 5ª** **MISSÃO DA INSTITUIÇÃO**

Os Pioneiros dão resposta às diferentes necessidades da criança, jovem, idoso, grupos vulneráveis e comunidade em geral, procurando o seu bem-estar físico, psíquico e social, contribuindo para a sua inclusão na sociedade, seguindo políticas/orientações nacionais e internacionais privilegiando o trabalho em rede.

### **NORMA 6ª** **VISÃO DA INSTITUIÇÃO**

Os Pioneiros pretendem ser uma instituição particular de solidariedade social de referência nacional que se distingue pelos cuidados prestados, aos seus clientes, em todas as etapas da vida.

Veremos as pessoas que acolhemos a viverem com maior dignidade, contribuiremos, deste modo para uma sociedade mais justa.

### **NORMA 7ª** **VALORES DA INSTITUIÇÃO**

#### **Cooperação**

Trabalhar por um objetivo comum.

Trabalhar com empenho e entrega pelas causas da instituição

#### **Responsabilidade**

Prestar serviços aos clientes adequados às suas necessidades e expectativas.

Ser solidário com as equipas de trabalho, apoiando os colegas nas suas necessidades profissionais.

Ser capaz de prever, decidir e assumir as consequências dos seus atos.

Adotar uma conduta eficiente e eficaz cumprindo as suas responsabilidades com rigor para com os clientes, equipas e instituição, de forma rentável e com uma utilização eficiente dos recursos.

#### **Alegria**

Criar um bom ambiente de trabalho

Criar bom relacionamento com os clientes

Gerar bem-estar

#### **Inovação/ Criatividade**

Sermos pioneiros nas práticas e projetos.

Sermos determinados na nossa conduta.

Sermos referenciados e distinguidos pela comunidade, nos serviços que prestamos.

#### **Confidencialidade**

Respeitar a confidencialidade das práticas e informações respeitantes à instituição.

---

**Instituição Particular de Solidariedade Social**

Creche, Jardim-de-Infância, CATL, ERPI, Centro de Dia, Centro de Convívio, Serviço de Apoio Domiciliário,  
Atendimento/Acompanhamento Social, Casinhas Autônomas, Voluntariado e Fornecimento de Refeições para escolas.

**GPS: Longitude: 40.616193 Latitude: 8.457312**



Respeitar o direito à privacidade e confidencialidade dos clientes, o contacto com estes deve pautar-se pela máxima discrição e cautela na forma, conteúdo e meios utilizados para a transmissão de informações.

Revelar sigilo profissional, o dever de não revelar ou utilizar informações sobre factos e pessoas, a não ser mediante autorização expressa ou nos casos previstos na lei.

### **Honestidade**

Ser íntegro na nossa conduta não recebendo de terceiros quaisquer comparticipação monetária ou favor que leve, a quem o presta, a criar expectativas de favorecimento nas suas relações com a instituição. Seremos incorruptíveis.

A nossa conduta deve pautar-se pela verdade.

### **Imparcialidade**

Respeitaremos as pessoas (clientes e colaboradores) na sua individualidade e identidade.

Não deveremos ter em conta interesses pessoais no exercício da nossa prática.

Seremos dignos e retos, agiremos de forma neutra, totalmente independente de interesses políticos, económicos, religiosos ou da raça, etnia, sexo e idade, respeitando o princípio da igualdade.

### **Integridade**

Não deveremos fora da instituição ter atividades profissionais paralelas que de alguma forma colidam com as prestadas pela instituição.

Deveremos usar da lealdade para com os clientes, colaboradores e direção.

Deveremos ser justos e respeitadores.

### **Solidariedade**

Seremos solidários na nossa intervenção proporcionando às pessoas de risco social a sua autonomia, sustentabilidade e integração social.

## **NORMA 8ª** **CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alojamento;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas (seis refeições: pequeno almoço, reforço alimentar da manhã, almoço, lanche, jantar e reforço alimentar ao deitar);
- c) Cuidados de higiene e conforto;
- d) Tratamento da roupa;
- e) Higiene dos espaços;
- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- h) Cuidados médicos (clínica geral) e de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- i) Administração de fármacos, quando prescritos;
- j) Apoio / Acompanhamento psicossocial.



**2. A ERPI permite:**

- a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
- b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.

**3. A ERPI assegura ainda outros serviços, nomeadamente:**

- a) Cuidados de imagem;
- b) Acompanhamento e transporte, na ausência da família, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico e urgências no Centro Hospitalar do Baixo Vouga;
- c) Fisioterapia;

**4. A ERPI poderá assegurar a assistência religiosa.**

**NORMA 9ª**  
**INSTALAÇÕES**

1. A ERPI está sediada em Mourisca do Vouga, Rua do Campolinho, nº 27, Ap.32, 3750-786 Trofa AGD e as suas instalações são compostas por:

- a) 16 quartos duplos;
- b) 5 Instalações sanitárias privativas, 5 comuns e 2 para colaboradoras;
- c) 2 Salas de estar/atividades;
- d) 2 Salas de banho assistido;
- e) 1 Enfermaria;
- f) 1 Refeitório;
- g) 1 Copa;
- h) 1 Elevador.

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

**CAPÍTULO II**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

**NORMA 10ª**  
**CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. São condições de admissão nesta ERPI estarem enquadrados nas condições referidas no nº 1 da norma 4ª.

**NORMA 11ª**  
**INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de candidatura, o candidato deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de candidatura sénior (parte A e B) que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do candidato e do representante legal, quando necessário;
- b) Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
- d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato pertença;
- e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato;
- f) Comprovativos dos rendimentos do candidato e agregado familiar;



2. No caso de se concretizar a admissão, exige-se uma prescrição médica da terapêutica medicamentosa.

3. Os documentos referidos nos números anteriores deverão ser entregues no prazo de 10 dias úteis na secretaria da instituição ou para o e-mail [geral@ospioneiros.pt](mailto:geral@ospioneiros.pt), a contar a partir da data de preenchimento da candidatura;

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

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de candidatura e respetivos documentos, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

6. A candidatura poderá ser feita na sede da instituição ou na página da internet [www.ospioneiros.pt](http://www.ospioneiros.pt), sendo que, terá o prazo de 10 dias para entrega dos documentos referidos nos pontos 1 e 2, de modo a efetivar a inscrição.

### **NORMA 12ª**

#### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

1. Situação socioeconómica desfavorecida – 20%
2. Ausência de apoio familiar – 18%
3. Isolamento social ou geográfico – 15%
4. Desajustamento ou conflito familiar grave - 14%
5. Idoso cujo cônjuge já esteja a frequentar esta instituição – 10%
6. Cliente de outra resposta social da Instituição – 8%
7. Residente ou natural da área de Intervenção da Instituição – 6%
8. Grau de dependência – 4%
9. Ser sócio da instituição – 3%
10. Ser voluntário na instituição há mais de 2 anos – 2%

### **NORMA 13ª**

#### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica/ Coordenadora de ERPI deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada nas condições e nos critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão o presidente da Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 10 dias, após efetivação da inscrição;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica/ Coordenadora de ERPI e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
7. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão.
8. Quando o candidato é contactado para a admissão e este não aceita a vaga, mas pretende manter a inscrição para medio e longo prazo, este será informado que serão revistos os critérios de priorização na eventualidade de terem ocorrido alterações.





9. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal presencialmente ou por contato telefónico. A comunicação poderá ser feita através de carta desde que solicitado.

10. Será motivo de exclusão de candidatura a prestação de falsas declarações ou falsos documentos.

#### **NORMA 14ª**

#### **ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

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

2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 1 Mês;

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

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

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

5. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer análise comportamental quer do utente e/ou do familiar responsável, podendo tomar a posição que ache mais adequada.

#### **NORMA 15ª**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação do utente;
- b) Data de início da prestação de serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Plano Individual do utente;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Documentos solicitados no ato da inscrição, norma 11, nº 1.



- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

*Zeferino*

*[Signature]*

*[Signature]*

### CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA 16ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

- 1. A resposta social ERPI funciona durante todo o ano, sem interrupções, 24 horas por dia.
- 2. Horário de silêncio: a partir das 22h.

#### NORMA 17ª HORÁRIO DE VISITAS

Horário de visitas: das 14h às 18h 30m e das 19h 30m às 20h 30m.  
O horário de visitas está afixado em lugar visível.

#### NORMA 18ª CÁLCULO DO RENDIMENTO

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

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

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

- a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c) Prediais;
- d) De capitais;
- e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);

- 3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;



b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

**NORMA 19ª**  
**TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. O valor da comparticipação mensal do utente na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente conforme mostra tabela seguinte (a esta pode acrescentar a comparticipação dos descendentes ou outros familiares) :

Resposta Social	Autónomos	Dependentes, mas sem grau de dependência Reconhecida	Dependente, com 1º ou 2º grau de dependência reconhecido
ERPI	75%	85%	90%

2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 18ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

3. Quanto à prova dos rendimentos do utente:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;

4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do utente;

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

6. **À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas**, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;

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

8. Caso não entregue os documentos comprovativos dos rendimentos do agregado fica sujeito ao pagamento da mensalidade máxima;

10. Desde que não se contrariem os critérios de admissibilidade pode ser estabelecida uma mensalidade mínima;

11. Sempre que se verifique a frequência por mais do que um elemento do agregado familiar haverá lugar a uma redução de 10% da mensalidade.

12. Em caso de alteração à tabela em vigor será comunicado aos utentes entrando em vigor 30 dias após a comunicação.



## **NORMA 20ª** **REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. O somatório de todas as comparticipações (utente, segurança social e familiar), num período de referência anual, para os utentes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência estabelecido anualmente pelo Protocolo de Cooperação em vigor, pelo número de utentes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.
2. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e/ou nas opções de cuidados e serviços a prestar.

## **NORMA 21ª** **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, antes da prestação dos serviços.
3. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. O atraso do pagamento tem como consequência um agravamento de 10%, acrescido das despesas de cobrança, caso se verifique esta necessidade.
5. No caso de cessação dos serviços (por exemplo pelo motivo de desistência, falecimento, ou outros) do utente/cliente antes do dia 15 do mês corrente o responsável está obrigado a pagar 50% do valor da mensalidade. Caso a cessação ocorra depois do dia 15 paga os 100% da mensalidade.
6. No caso de o utente/cliente ser admitido antes do dia 15 do mês corrente o responsável está obrigado a pagar 100% da mensalidade. Caso a admissão ocorra depois do dia 15 paga 50% da mensalidade.

## **NORMA 22ª** **SERVIÇOS NÃO INCLUIDOS NA MENSALIDADE**

Não estão incluídos no valor a pagar pela mensalidade os seguintes serviços: consultas médicas e exames de diagnóstico médico, medicamentos, material de enfermagem, material de higiene (como é o exemplo de pensos higiénicos, fraldas e resguardos, entre outros), transporte em ambulância e outros equipamentos que venham a ser necessários.



## **CAPÍTULO IV** **DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA 23ª** **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições e horários:  
Pequeno-almoço - 8h 30m  
Reforço alimentar – 10h 30m  
Almoço - 12h 15m  
Lanche - 15h 45m  
Jantar - 18h 30m  
Ceia - 20h 30m
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

### **NORMA 24ª** **CUIDADOS DE HIGIENE**

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

### **NORMA 25ª** **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1. No que concerne às roupas pessoais, os utentes devem seguir as seguintes instruções:
  - a) A roupa pessoal deve estar devidamente marcada, permitindo a respetiva identificação;
  - b) A ERPI não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado;
  - c) A lavagem e o tratamento da roupa pessoal dos utentes, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, são realizados pelos serviços de lavandaria da instituição.
2. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;

### **NORMA 26ª** **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL,** **LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1. A ERPI proporciona o plano anual e semanal de atividades com a participação de todos os técnicos e os próprios utentes que procurará dinamizar atividades culturais, recreativas e ocupacionais que promovam o bem-estar do idoso.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Equipa multidisciplinar;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;



4. Os passeios/ deslocações dos utentes são previamente comunicados aos próprios, para que se pronunciem sobre a sua participação ou não na mesma. Caso se justifique será também comunicado à pessoa responsável pelo utente.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição;
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

#### **NORMA 27ª**

##### **APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA**

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

#### **NORMA 28ª**

##### **CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos (clínica geral) e de enfermagem são da responsabilidade da ERPI. Sendo que o utente continua a usufruir da assistência médica prestada pelos serviços médicos de que habitualmente usufrui (médico de família do Serviço Nacional de Saúde).
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 utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ERPI ou voluntários;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).
5. Se eventualmente o utente pretender consultar outro médico que não seja o da instituição ou necessitar de realizar meios complementares de diagnóstico, as despesas e acompanhamento daí decorrentes são da sua inteira responsabilidade.

#### **NORMA 29ª**

##### **ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS**

1. Quanto à medicação prescrita ao utente, fica a Instituição responsável pela sua administração de acordo com instruções médicas.
2. A aquisição da medicação prescrita ao utente é sempre da responsabilidade da instituição cabendo o seu pagamento ao utente ou familiar.

#### **NORMA 30ª**

##### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

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



### **NORMA 31ª** **SAÍDAS DOS UTENTES**

1. As saídas dos utentes são livres, estando sujeitas apenas ao horário estabelecido.
2. Na existência de qualquer limitação pessoal que possa colocar em risco a segurança física / psíquica do utente, só terão autorização para sair desde que acompanhados por familiar, pessoa significativa ou funcionário da instituição.
3. Esta possibilidade de saída poderá ser suspensa nas seguintes situações:
  - a) Regressar à Instituição em estado de embriaguez;
  - b) Regressar à instituição depois da hora estipulada sem justificação.
4. Os idosos podem / devem ter contactos sistemáticos com a família, quer através de visitas regulares e de contactos periódicos com a responsável pela ERPI quer mediante o respetivo acolhimento nas suas residências, designadamente: Fins-de-semana, Natal, Ano Novo, Páscoa, Verão, dia do aniversário, entre outras.
5. A saída dos idosos para casa de familiares deverá ser realizada após a comunicação por escrito (através de preenchimento de impresso próprio) à Diretora Técnica/ Técnica Superior de Serviço Social ou chefe de turno.
6. Sempre que o utente se ausente da ERPI, deve respeitar as seguintes normas:
  - a) Nas saídas diárias, o utente deve informar a Instituição da sua comparência/ não comparência nas refeições;
  - b) A saída à noite é permitida desde que acompanhada de familiares ou amigos, sendo conveniente informar o horário previsto de chegada.

### **NORMA 32ª** **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda e que estejam depositados no cofre da instituição;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente;
3. Em caso de venda ou doação de objetos declarados, deverá o utente informar a instituição para que seja dada baixa dos mesmos.
4. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

### **NORMA 33ª** **GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada e registada em documento próprio constante do processo individual do utente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo em documento próprio e de acordo com a necessidade destes.



## **CAPÍTULO V RECURSOS**

### **NORMA 34ª PESSOAL**

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

### **NORMA 35ª DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção/Coordenação Técnica desta ERPI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. A coordenadora da resposta social é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora Técnica;

## **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 36ª DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

#### **1. São direitos dos utentes:**

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- l) A serem visitadas no seu quarto, quando impossibilitados, em horário previamente estabelecido.

#### **2. São deveres dos utentes:**

- a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);





- b) Tratar com respeito e dignidade os utentes, funcionários da ERPI e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- h) Respeitar o horário das refeições, das visitas e das saídas e entradas;
- i) Respeitar rigorosamente o determinado pela Direção;
- j) Indicar o nome do familiar ou pessoa de confiança a contactar em caso de necessidade;
- k) Colaborar para que a Instituição se apresente sempre conservada e organizada, principalmente no que diz respeito aos objetos de uso pessoal e uso coletivo;
- l) Cumprir rigorosamente as prescrições médicas;
- m) Suportar os custos de consultas médicas e exames de diagnóstico médico, medicamentos, material de enfermagem, material de higiene, ambulâncias e outros equipamentos que venham a ser necessários;
- n) Não possuir nos quartos qualquer tipo de alimentos sem autorização;
- o) Não possuir nem consumir bebidas alcoólicas nos quartos;
- p) Não possuir nem consumir bebidas alcoólicas, exceto à refeição quando for permitido;
- q) Manter nos quartos os televisores e/ou rádios desligados para além da hora de silêncio.
- r) Não fumar dentro da Instituição.
- s) Comunicar à instituição, atempadamente, as respetivas saídas e ausências.
- t) Absterem-se de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos.

## **NORMA 37ª**

### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

#### **1. São direitos da Instituição:**

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



condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

- f) Lealdade e respeito por parte dos utentes, pessoas próximas e colaboradores.
- g) Receber todos os meses e até ao dia 8 do mês corrente a mensalidade e outras despesas extras;
- h) Exigir o bom estado do edifício e seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo utente a devida reparação do dano.

## 2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i) Garantir a qualidade dos serviços prestados.
- j) Garantir aos utentes individualidade e privacidade.
- k) Garantir sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes.
- l) Garantir o respeito pelos direitos dos utentes e colaboradores.
- m) Desenvolver atividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes.
- n) Possuir livro de reclamações.
- o) Definir critérios que presidem a admissão dos utentes.

## NORMA 38ª

### PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE ACIDENTE E DOENÇA

1. Se o cliente adoecer ou tiver algum acidente na Instituição, a Coordenadora da resposta social ou, na impossibilidade desta, alguém nomeado para o efeito, realiza uma avaliação da gravidade da situação:

- a) Se o cliente necessita de cuidados médicos urgentes, entra-se de imediato em contacto com a linha de emergência médica (112) onde recebe orientações e aguarda pela ambulância que leva o cliente ao hospital. A família é contactada a seguir ao 112 e apenas na impossibilidade desta acompanhar é que o cliente será acompanhado por um colaborador da Instituição nomeado pela Coordenadora.
- b) Caso o cliente regresse à Instituição devem ser respeitadas as orientações médicas.
- c) Se o cliente não necessitar de cuidados médicos urgentes, a Instituição presta os cuidados necessários disponíveis e contacta a família para expor a situação.



*Ze-luz Hayes*

### **NORMA 39ª**

#### **PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE MAUS TRATOS**

1. A Constituição da República Portuguesa, refere que o direito à integridade moral e física das pessoas é inviolável e que ninguém pode ser submetido a tortura, nem a maus-tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanas.
2. Caso se detetem indícios que levanten suspeita de maus tratos sobre o idoso, o colaborador deve aproveitar a sua relação de proximidade para aferir melhor a situação. Em situação de verificação de suspeita o colaborador deve informar, logo que possível, a Coordenadora da resposta social.
  - a) Para a realização do despiste da situação identificada, o elemento técnico designado para o efeito, deve proceder à aferição de dados, efetuando o registo em impresso próprio.
  - b) Após avaliação da situação e sempre que se justifique deve-se proceder à notificação e sinalização junto das autoridades competentes.

### **NORMA 40ª**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, um ao representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. Os utentes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, bem como declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.

### **NORMA 41ª**

#### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 30 dias de antecedência;
2. O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 25%, quando este se ausentar durante 15 dias seguidos, se superior a 1 mês a redução será de 50%.

### **NORMA 42ª**

#### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. Com a ausência superior ou igual a 30 dias sem justificação.
4. Os Pioneiros reservam-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos



serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.

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

6. A decisão de suspender o contrato de frequência na ERPI é da competência da Direção dos Pioneiros, sob proposta da Diretora Técnica/ Técnica Superior de Serviço Social, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada.

*Ze-lz Ucyes*

### **NORMA 43ª** **EXÉQUIAS FUNEBRES**

1. Na situação de falecimento do idoso a Instituição comunicará sempre à família que por sua vez deverá efetuar todas as diligências no sentido da remoção do corpo da ERPI e providenciar o seu funeral.

2. Apenas em situações de carência grave ou total, ausência de família, poderá a ERPI encarregar-se de realizar o funeral, revertendo para este o subsídio de funeral atribuído pela Segurança Social.

3. Na situação de morte do utente deverá, sempre, a Instituição fazer-se representar nas cerimónias fúnebres com um ramo de flores e bandeira.

### **NORMA 44ª** **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

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

### **NORMA 45ª** **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. 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;

### **CAPÍTULO VII** **DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 46ª** **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;



**"OS PIONEIROS"**  
**INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL**  
Rua do Campolinho, nº 27 - Ap. 32  
Mourisca do Vouga - 3750-786 TROFA - ÁGUEDA  
Cont. Nº 501 821 112  
Telef. 234 644 838 - Fax. 234 646 913 [geral@ospioneiros.pt](mailto:geral@ospioneiros.pt)  
[www.ospioneiros.pt](http://www.ospioneiros.pt) [www.facebook.com/ospioneiros](https://www.facebook.com/ospioneiros)



3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **NORMA 47ª** **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, desde que não legisladas pela Entidade de Tutela, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

### **NORMA 48ª** **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 6 de Março de 2017

Mourisca do Vouga, 6 de Fevereiro de 2017

**A Direção**

**A Direção**

**Ass. de Pais de Mourisca do Vouga**

**OS PIONEIROS**

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*