



ARPAPZ

REGULAMENTO INTERNO



ARPAPZ

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

ERPI



Índice

CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO, OBJECTIVOS E SERVIÇOS	5
Artigo 1º - Enquadramento.....	5
Artigo 2º - Destinatários e Objectivos.....	5
Artigo 3º - Cuidados e Serviços	6
CAPÍTULO II - ADMISSÃO.....	7
Artigo 4º - Condições de admissão	7
Artigo 5º - Nível de admissão.....	7
Artigo 6º - Critérios de admissão	7
Artigo 7º - Processo de admissão.....	8
Artigo 8º - Acolhimento de novos Utentes.....	8
Artigo 9º - Processo individual.....	9
Artigo 10º - Inventário e Gestão de bens monetários	10
CAPÍTULO III - FUNCIONAMENTO	10
Artigo 11º - Direcção Técnica.....	10
Artigo 12º - Horários de funcionamento.....	10
Artigo 13º - Alimentação.....	10
Artigo 14º - Alimentos e bebidas.....	11
Artigo 15º - Alojamento.....	11
Artigo 16º - Cuidados de higiene e conforto	11
Artigo 17º - Assistência médica e de Enfermagem e outros cuidados de saúde	12
Artigo 18º - Roupas pessoais e depósito de bens	12
Artigo 19º - Apoio Psicossocial.....	13
Artigo 20º - Convívio e animação.....	13



Regulamento Interno

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

lar.s.simao@sapo.pt

Artigo 21º - Contactos e relacionamento social - Visitas	14
Artigo 22º - Participação dos Familiares e Voluntários	14
Artigo 23º - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia	14
Artigo 24º - Direitos e Deveres da ARPAZ.....	15
Artigo 25º - Direitos e Deveres da ERPI.....	15
Artigo 26º - Deveres e direitos dos trabalhadores.....	16
Artigo 27º - Direitos E Deveres dos Utentes.....	17
Artigo 28º Direitos e Deveres do Representante legal ou familiar	18
Artigo 29º - Regras específicas de convivência e de segurança	19
Artigo 30º - Garantias dos utentes.....	19
Artigo 31º - Pagamento de Mensalidade	19
Artigo 32º - Definição de Comparticipação familiar.....	20
Artigo 33º - Cálculo do rendimento “ <i>per capita</i> ”	20
Artigo 34º - Conceito de agregado familiar	21
Artigo 35º - Tabela das Comparticipações	21
Artigo 36º - Prova de rendimentos e despesas.....	23
Artigo 37º - Serviço de acolhimento ocasional	23
Artigo 38º - Serviços incluídos na comparticipação mensal, na prestação de serviço permanente	24
Artigo 39º - Serviços não incluídos na comparticipação mensal	24
CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO NA ERPI E DISCIPLINA	24
Artigo 40º - Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados.....	25
Artigo 41º - Cessação do contrato.....	25
Artigo 42º - Caducidade	25
Artigo 43º - Mútuo acordo.....	25
Artigo 44º - Integração do utente.....	26



Regulamento Interno

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

lar.s.simao@sapo.pt

Artigo 45º - Justa causa de suspensão ou resolução	26
Artigo 46º - Resolução por parte do utente	26
Artigo 47º - Negligência e Maus Tratos.....	26
Artigo 48º - Gestão de Maus-Tratos/Negligência	27
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS	28
Artigo 49º - Livro de Ocorrência	28
Artigo 50º – Reclamações/sugestões/ Livro reclamações electrónico.....	28
Artigo 51º - Casos omissos e execução de normas.....	28
Artigo 52º - Vigência do regulamento interno	28
CAPÍTULO VI - CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO	29
Artigo 53º - Aprovação	29



CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO, OBJECTIVOS E SERVIÇOS

Artigo 1º - Enquadramento

1. A Associação Regional de Solidariedade e Progresso do Alto Zêzere (ARPAZ) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos. A Instituição foi fundada no ano de 1986, encontra-se sedeadada na localidade de Barco. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) é uma das respostas sociais dinamizadas na Instituição e é sobre esta que se reporta o presente Regulamento.

2. Com o presente Regulamento Interno pretende-se definir as normas de funcionamento da resposta social, de acordo com:

a) **O protocolo de cooperação em vigor;**

b) **Portaria n.º 196- A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 218-D/2029, de 15 de julho-** define o modelo específico de contratualização com as instituições;

c) **As Circulares Normativas** acordada em sede de CNAAPAC;

d) **Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, alterada pela Portaria 349/2023, 13 de novembro** - Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;

e) **Decreto de Lei n.º 64/2007, de 14/03** com as alterações do DL n.º 33/2014, de 4 março, e do DL n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro – o qual define o regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços dos estabelecimentos de apoio social;

f) **Decreto-Lei n.º 172 – A /2014, de 14 de novembro** – Aprova o Estatuto das IPSS;

g) **Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.**

Artigo 2º - Destinatários e Objetivos

1. São destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI):

a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;

b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;

c) Em situações pontuais, 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) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) 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;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

Artigo 3º - Cuidados e Serviços

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços, em função das necessidades específicas de cada Utente:

- a) Alojamento;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c) Cuidados de higiene;
- 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 de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;

- i) Administração de fármacos, quando prescritos;
- j) Cuidados de imagem;
- k) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico; Fisioterapia;
- l) A ERPI assegura a assistência religiosa.

CAPÍTULO II - ADMISSÃO

Artigo 4º - Condições de admissão

São condições de admissão nesta ERPI:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 do artigo 2.

Artigo 5º - Nível de admissão

1. A ERPI admite pessoas com idade igual ou superior a 65 anos, que careçam deste tipo específico de resposta.

2. Excecionalmente, a ERPI pode admitir pessoas com idade inferior à estabelecida no número anterior, desde que a saúde física/ou mental do utente, o justifiquem.

Artigo 6º - Critérios de admissão

- 1. São condições de preferência na admissão:

Critérios	Ponderação	Pontuação (0 a 10)
Naturalidade ou Residência no Barco	0.10	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reside ou é Natural da Freguesia: 10; ✓ Não Reside nem é natural da Freguesia: 0;
Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	0.10	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inexistência de retaguarda familiar: 10; ✓ Existência de retaguarda familiar ou de amigos esporadicamente: 5; ✓ Existência de retaguarda familiar: 0;
Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social	0.10	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dependência elevada: 10; ✓ Dependência ligeira: 5; ✓ Autónimo: 0;
A vulnerabilidade económico-social	0.10	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rendimentos inferiores a 300 euros mensais: 10; ✓ Recursos económicos entre 300 e 600 euros mensais: 5; ✓ Rendimentos mensais superiores a 600 euros mensais: 0;
Condições habitacionais degradadas	0.10	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Condições habitacionais desadequadas (sem casa própria ou arrendada, ou sem as principais divisões): 10; ✓ Condições habitacionais médias/razoáveis (casa própria ou arrendada com as principais divisões): 5; ✓ Condições habitacionais adequadas (casa própria ou arrendada com as principais divisões): 0;
Risco de isolamento social	0.10	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vive isolado, ou com cônjuge, mas que não ajuda na satisfação das necessidades: 10; ✓ Recebe visitas e /tem acompanhamento esporádico (resposta de centro de Dia ou SAD ou familiar): 5; ✓ Vive acompanhado permanentemente: 0;
A frequência de outra valência na Instituição	0.10	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sim: 10; ✓ Não: 0;
Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social e Saúde	0.10	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Situação encaminhada: 10; ✓ Situação não encaminhada: 0;
Pessoa ou grupo social e economicamente	0.20	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Socialmente e economicamente desfavorecido: 20;



Regulamento Interno

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

lar.s.simao@sapo.pt

mais desfavorecidos

✓ Socialmente e economicamente favorecido 0;

2. É sempre feita uma pequena entrevista ao utente/ou requerente no ato de inscrição, sendo que esta informação poderá também influenciar na definição da prioridade da inscrição.
3. Existem 2 vaga nas Instituição que são geridas diretamente pela Segurança Social.

Artigo 7º - Processo de admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/a Técnico/a deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal após decisão da Direção.
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 do Diretor/a Técnico/a e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1ª mensalidade e, se aplicável, o valor de igual mensalidade previsto na clausula XII, n. º4, do Compromisso de Cooperação para o Setor Solidário.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

Artigo 8º - Acolhimento de 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 60 dias.

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 fatores 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.

Artigo 9º - Processo individual

1. O processo individual do utente deve conter os seguintes documentos:

- a) Identificação do utente;
- b) Data de admissão;
- 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 de Cuidados (PIC);
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- 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.

Artigo 10º - Inventário e Gestão de bens monetários

1. No momento de admissão é efetuado um inventário dos objetos de valor pertencentes ao utente, em impresso próprio.
2. Em caso de venda ou doação de objetos registados em inventário, deverá o utente informar a Instituição para que seja dada baixa dos mesmos no referido inventário.
3. A gestão financeira dos bens monetários dos utentes, só pode ser efetuada pela Direção da Instituição se for acordada previamente no ato de admissão e todos os atos têm de ser registados em documento próprio, constante do processo individual do utente.

CAPÍTULO III - FUNCIONAMENTO

Artigo 11º - Direção Técnica

1. A ERPI é dirigida por uma Diretora Técnica que é responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento.
2. A Diretora Técnica deve ser substituída, nas suas ausências, por outro elemento da equipa técnica, selecionado pela Direção.

Artigo 12º - Horários de funcionamento

1. A ERPI funciona 24 horas por dia, durante todo o ano, incluindo fins-de-semana e feriados.
2. O horário de trabalho do pessoal em funções é o seguinte:
 - a) A escala de trabalho é efetuada mensalmente e encontra-se afixada em lugar de estilo.
 - b) O horário da restante equipa, embora não sofra alterações significativas, encontra-se igualmente afixado.
 - c) O horário de visita decorre das 15h00 às 16h00 e das 17h00 às 18h00.

Artigo 13º - Alimentação

1. A ERPI providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus utentes.
2. São servidas seis refeições diárias todos os dias da semana, durante todo o ano: pequeno-almoço, reforço matinal, almoço, lanche, jantar e ceia.
3. As refeições são sempre servidas na sala de refeições, salvaguardando-se situações excecionais, podendo então serem servidas no quarto.

4. As ementas e os horários das refeições encontram-se expostos na entrada da Instituição.

Pequeno-Almoço	Entre as 8 e as 10 horas
Almoço	Entre as 11:45 e as 13:00 horas
Lanche	Entre as 15 e as 16:30 horas
Jantar	Entre as 18:30 e as 20:00 horas
Ceia	Entre as 22:00 e as 23:00 horas

5. São tidos em atenção os cuidados individualizados que devem ser prestados aos utentes, considerando a(s) patologia(s) diagnosticada(s) e respeitando sempre as indicações clínicas.

Artigo 14º - Alimentos e bebidas

1. Por razões de segurança e/ ou do foro médico, quer os utentes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e assentimento da Equipa Técnica.

2. É interdita aos utentes ou suas visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas.

Artigo 15º - Alojamento

1. O alojamento é equipado e adaptado, sendo que, nalguns casos compreende casa de banho privativa, noutros, casa de banho comum.

2. Os quartos são ocupados por indivíduos do mesmo sexo, excetuando-se casais, que compartilhem o mesmo espaço.

Artigo 16º - Cuidados de higiene e conforto

1. A ERPI, através de toda a sua equipa, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto, pessoal e habitacional, aos seus utentes.

2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no PIC do utente.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das capacidades dos utentes, será especialmente incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como a potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afetivo, essencial ao desenvolvimento harmónico da vivência na ERPI.

4. Salvo no caso de comprovada insuficiência económica, o custo dos produtos de



higiene e de conforto pessoal, designadamente fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos utentes ou pelas respetivas famílias.

Artigo 17º - Assistência médica e de Enfermagem e outros cuidados de saúde

1. Os cuidados 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, se necessário para tal, proceder-se à alteração da residência dos utentes.
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas pré-programadas e de rotina e a exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ERPI.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde e de assistência disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Artigo 18º - Roupas pessoais e depósito de bens

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 ERPI não se responsabiliza por roupas que não contêm indicações de lavagem.
 - d) A lavagem e o tratamento da roupa pessoal dos utentes, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, são realizados gratuitamente pelos serviços de lavandaria da Instituição.
2. No acto de admissão, o 1º outorgante elaborará em duplicado uma relação de bens e valores que o 2º outorgante traz consigo e que manifeste vontade de depositar no cofre. Os bens serão conferidos na presença do utente ou seu familiar e a relação de bens depositados será assinado pelos intervenientes. Esta relação especificará os bens que ficam na posse do 2º outorgante e os que ficam confiados à guarda do 1º outorgante. A Associação não se responsabiliza por quaisquer valores que não estejam depositados à sua guarda. Nas situações em que se justifique, a gestão dos bens financeiros dos clientes é assumida pela Associação somente sob indicação das entidades legais com competências para o efeito.

Artigo 19º - Apoio Psicossocial

1. O utente tem acesso gratuito a acompanhamento e aconselhamento psicossociais com vista a diminuir os sentimentos de solidão e abandono, por um lado, e promover o seu bem-estar psicológico e social, por outro.
2. O apoio psicossocial é prestado por um técnico superior de serviço social.
3. O requerimento de apoio psicossocial pode ser realizado de forma direta, ou seja, através do pedido pelo próprio utente, ou indireta, por meio da rede familiar e social, ou ainda por indicação do pessoal em funções na ERPI.
4. No PIC do utente ficará registado este apoio.

Artigo 20º - Convívio e animação

1. A ERPI, por si ou em cooperação com quaisquer Instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres;
2. As atividades recreativas têm como objetivos:
 - a) Combater a inatividade;
 - b) Aumentar a autoestima;
 - c) Promover novas competências;
 - d) Estimular a socialização;
 - e) Estimular a concentração;
 - f) Encorajar o movimento e o exercício;
 - g) Estimular a memória e a orientação.
3. A ERPI proporciona aos utentes um programa de atividades semanal, escolhido para fomentar e positivar as capacidades de cada um e para exponenciar as relações grupais.
4. Semanalmente são realizadas as seguintes atividades recreativas, inter-relacionais e religiosas:
 - a) Fisioterapia;
 - b) Movimento e Ação e Movimento e Bem-Estar;
 - c) Jogos de estimulação cognitiva;
 - d) Atividades ocasionais;
 - e) Momentos de Oração e Reflexão.

Artigo 21º - Contactos e relacionamento social - Visitas

1. Os utentes podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica, correio eletrónico ou videoconferência, e receber visitas de familiares ou amigos, nos termos expressos no presente regulamento.
2. As famílias dos utentes devem proceder ao seu acompanhamento, quer através de visitas regulares e de contactos periódicos com os responsáveis da ERPI, quer mediante a saídas ao exterior.
3. As visitas aos utentes devem ser agendadas junto da instituição.
4. Tendo em consideração os interesses do utente, a Diretora Técnica, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afetivos com familiares e amigos.
5. 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 só é permitida desde que acompanhado de familiares ou amigos, sendo conveniente informar do horário previsto da chegada.

Artigo 22º - Participação dos Familiares e Voluntários

1. A ARPAZ promoverá o contacto dos Utes com as suas famílias e/ou voluntários, mediante a organização de eventos, como convívios, saídas/visitas ao exterior e atividades com vistas à transmissão de saberes.
2. Será solicitado aos familiares e/ou voluntários, que demonstrem vontade expressa em colaborar com a instituição, a realização de visitas frequentes aos Utes, proporcionando-lhes um ambiente acolhedor e estimulante.

Artigo 23º - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (andarilho, cadeiras de rodas, canadianas 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.



Artigo 24º - Direitos e Deveres da ARPAZ

1. São direitos da Instituição:

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

2. São deveres da Instituição:

- 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;
- 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.

Artigo 25º - Direitos e Deveres da ERPI

1. São direitos da ERPI

- a) Ao cumprimento do presente regulamento e normas em vigor;
- b) A receber as mensalidades e outros pagamentos devidos na data estipulada;
- c) A assegurar a correta utilização das instalações e equipamentos;

- d) A aceder à informação e atualização de dados relevantes relativos ao residente e proceder à averiguação da veracidade das declarações prestadas pelo residente ou familiar no ato de admissão;
- e) À suspensão do contrato de prestação de serviço quando não se verificarem as condições contratualizadas.

1. São deveres da ERPI

- a) Cumprir o regulamento interno e normas em vigor;
- b) Assegurar a qualidade do serviço e conforto necessários ao bem-estar do residente;
- c) Garantir os cuidados de saúde e de higiene e alimentação inerentes à condição do residente;
- d) Proporcionar o acompanhamento adequado à situação do residente;
- e) Promover a autonomia e qualidade de vida do residente;
- f) Garantir o sigilo dos dados incluídos nos processos individuais do residente;
- g) Estimular o convívio entre residentes e com as respetivas famílias e amigos;
- h) Responsabilizar-se pelas diligências necessárias para transporte do residente, em situação de urgência que não possam ser resolvidas pela IPSS.
- I) Permitir a assistência religiosa sempre que o residente e/ou familiar o solicitem;
- j) A participação dos familiares na integração do residente na unidade bem como no apoio prestado ao mesmo.

Artigo 26º - Deveres e direitos dos trabalhadores

1. São deveres dos trabalhadores

- a) Cumprir e fazer cumprir as regras, regulamentos e determinações da Direcção da ARPAZ;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direcção, colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a ARPAZ;
- c) Tratar os utentes e visitantes com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que os ofendam ou que sejam atentatórias contra o pudor e a personalidade;
- d) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- e) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- f) Guardar lealdade à ARPAZ, respeitando o sigilo profissional não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores;
- g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da ARPAZ, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;

- f) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela ARPAZ mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- i) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços, de modo a assegurar e a melhorar o bom funcionamento.
- j) Proceder dentro da ARPAZ como verdadeiro profissional, com correção e apurmo moral e comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento à Direcção ou Diretora Técnica;
- k) Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

2. São direitos dos trabalhadores

- a) O trabalhador tem direito aos consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito.

Artigo 27º - 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.

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 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 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Artigo 28º - Direitos e Deveres do responsável ou Pessoa significativa ou familiar

1. São direitos do responsável ou familiar:

- a) Visitar o residente dentro dos horários estipulados no presente Regulamento;
- b) Circular pela ERPI respeitando as restrições do presente regulamento;
- c) Fazer refeições com o residente desde que as solicite até as 10 horas do próprio dia;
- d) Ser ouvido junto da Direção Técnica;
- e) Ser informado das normas e regulamentos em vigor e da situação do residente, desde que não ultrapasse os limites da confidencialidade atendível e pedida pelo utente.

2. São deveres do responsável ou familiar:

- a) Cooperar com a Instituição na promoção do bem-estar do residente;
- b) Respeitar os outros residentes e colaboradores;
- c) Informar a Direção Técnica de situações que comprometam a estadia do residente na Unidade e atualizar anualmente e sempre que necessário os dados relevantes relativos ao residente e ao respetivo agregado familiar;
- d) Visitar o residente com regularidade e informar-se do seu estado de saúde;

- e) Acompanhar o residente, quando necessário, aos diferentes serviços e deslocações ao exterior;
- f) Colaborar em reuniões ou nas atividades quando a presença for solicitada;
- g) Proporcionar, sempre que possível a participação do residente nas festas familiares, promovendo a manutenção dos laços familiares;
- h) Suportar o custo da sua refeição quando solicitada e servida na Unidade Residencial.

Artigo 29º - Regras específicas de convivência e de segurança

1. Cada utente deverá ter em consideração que lhe é, nomeadamente, interdito:

- a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
- b) O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros que incomodem terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso noturno;
- c) O uso de botijas e cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam por em perigo a segurança das pessoas e das instalações;
- d) Fumar dentro da ERPI;
- f) Ser portador de qualquer arma ou instrumento de perigo.

Artigo 30º - Garantias dos utentes

Aos utentes da ERPI é assegurado um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais, bem como pela reserva da intimidade privada, particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual.

Artigo 31º - Pagamento de Mensalidade

1. A comparticipação familiar e os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporadas devem ser pagos mensalmente nos serviços administrativos da Instituição, ou por transferência ou depósito bancário, se assim acordado, vencendo-se a primeira no momento da celebração do contrato da admissão na ERPI e as restantes entre o primeiro e ao décimo dia de cada mês.

1.1. Aquando da admissão do utente, será devido, cf. nº 6 do artº 7º, um pagamento de montante igual ao da comparticipação mensal, o qual deverá ser liquidado em conjunto com a primeira mensalidade, aquando da admissão, sendo dada quitação de recebimento pela assinatura do contrato de prestação de serviços, e emitido o respetivo recibo.

2. A comparticipação familiar deve ser paga pelo utente e / ou por familiar responsável.

3. A primeira mensalidade é paga no ato de admissão. Iniciando a frequência da ERPI na primeira quinzena do mês, o Utente, residente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade. Mas se iniciar na segunda quinzena do mês, pagará em proporção com os dias de prestação de serviço.

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

5. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.

Artigo 32º - Definição de Comparticipação familiar

1. Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, sendo determinado em função da percentagem definida para esta resposta social, e a ele pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.

Artigo 33º - Cálculo do rendimento “per capita”

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 - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de

prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

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;
- c) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência.

Artigo 34º - Conceito de agregado familiar

Para a resposta social ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoas destinatária da resposta.

Artigo 35º - Tabela das Comparticipações

1. De acordo com a Circular Normativa nº4 de 16 de dezembro de 2014 da Direção Geral da Segurança Social (DGSS), para o cálculo da comparticipação familiar, Utente abrangido com acordo de cooperação na resposta social ERPI é aplicada ao rendimento *per capita*, o seguinte:

- O valor da comparticipação mensal 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;



Regulamento Interno

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

lar.s.simao@sapo.pt

Condição	Percentagem
Idoso Autónomo	75%
Idoso Semi- Dependente	85%
Idoso Dependente	90%

- Considerado **idoso autónomo** aquele que consiga praticar sem apoio ou supervisão as atividades de vida diária, sendo assim capazes de satisfazer as suas necessidades básicas.
- Considerado **idoso semi-dependente** aquele que necessita de supervisão e apoio parcial na realização das atividades de vida diária, nomeadamente, no que diz respeito aos cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção, entre outros.
- Considerado **idoso dependente** aquele que não possa praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção.

2. Para os utentes não abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar.

3. Quando no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a IPSS pode decidir pela aplicação da percentagem máxima, no ponto anterior.

4. À despesa referida em b) do n.º 3 do artigo 33.º é estabelecido como limite máximo o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

5. Quanto á prova dos rendimentos do utente:

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

6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após efetuarem as diligencias que considerarem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação máxima.

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

8. À comparticipação apurada nos termos do nº1 deste artigo, pode acrescer uma contribuição dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

9. 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.

Artigo 36º - Prova de rendimentos e despesas

1. Os utentes e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas.

2. A prova de rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal, documentação que deve ser entregue e atualizada todos os anos, para efeitos de eventual alteração das comparticipações.

3. Sempre que o utente e os seus familiares não façam prova dos rendimentos declarados ou deixem de atualizar ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e de despesa, a Direção da ARPAZ, após a efetivação das diligências complementares que considere necessárias, procederá à fixação por presunção do rendimento mensal líquido.

Artigo 37º - Serviço de acolhimento ocasional

1. Em situações especiais, a ARPAZ tem ao dispor dos potenciais utentes um serviço de acolhimento ocasional, destinado a satisfazer temporariamente as necessidades do idoso que, por qualquer motivo, não possui condições para se manter na sua residência, Neste caso, a comparticipação 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.

2. Este serviço compreende o alojamento do utente num quarto da resposta social ERPI por um período temporário, que pode ir de quinze a trinta dias, sob pagamento de um valor diário a ser efetuado no início da estadia do utente, tendo já em conta a data indicada de saída.

3. Os horários de funcionamento deste regime de acolhimento temporário,

nomeadamente os horários das refeições, das atividades recreativas e das visitas, regem-se pelos horários estipulados para a resposta social - ERPI.

4. O utente beneficia dos mesmos serviços que um Utente em serviço permanente.

Artigo 38º - Serviços incluídos na participação mensal, na prestação de serviço permanente

1. O utente beneficia dos seguintes serviços, em função das suas necessidades específicas:

- a) Alojamento;
- b) Higiene;
- c) Tratamento de roupa;
- d) Alimentação (cinco refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia);
- e) Saúde (médico, enfermagem e fisioterapia);
- f) Apoio psicossocial;
- g) Atividades recreativas;
- h) Vigilância 24 horas.

Artigo 39º - Serviços não incluídos na participação mensal

Consideram-se serviços extraordinários, não contemplados na participação mensal, os seguintes:

- 1. Fornecimento de fraldas e pensos;
- 2. Medicamentos e suplementos vitamínicos;
- 3. Materiais de enfermagem;
- 4. Exames complementares de diagnóstico;
- 5. Consultas médicas de urgência;
- 6. Aluguer de aparelhos hospitalares;
- 7. Transporte a consultas externas de rotina;
- 8. Transporte em ambulância e táxi;
- 9. Tratamentos de beleza e estética;
- 10. Taxas moderadoras ou outros serviços no SNS;
- 11. Outros extras, de carácter pessoal. Quando prestados qualquer um dos serviços enumerados são facturados como extra no final de cada mês.

CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO NA ERPI E DISCIPLINA

Artigo 40º - Contrato de prestação de serviço, atividades e cuidados

1. O acolhimento na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito consignado no número anterior, 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.
4. Nas situações em que se justifique, a gestão dos bens financeiros dos clientes poderá ser assumida pela ARPAZ somente sob indicação das entidades legais com competências para o efeito e reduzido a escrito e apenso ao contrato de prestação de serviço.

Artigo 41º - Cessaçãõ do contrato

1. A cessação do contrato de alojamento pode ocorrer por:
 - a) Caducidade;
 - b) Revogação por acordo;
 - c) Resolução por iniciativa de qualquer das partes.

Artigo 42º - Caducidade

3. O contrato de alojamento caduca, nomeadamente:
 - a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
 - b) Com a morte do utente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o utente se ausente da ERPI por período superior a trinta dias, seja qual for o motivo determinante da ausência;
 - c) Atingindo o prazo estabelecido, no caso de acolhimento temporário.

Artigo 43º - Mútuo acordo

1. Podem as partes revogar o contrato de alojamento quando nisso expressamente acordem.
2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz

efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

Artigo 44º - Integração do utente

1. A ARPAZ procurará garantir a integração de cada utente na vida da ERPI, sensibilizando-o para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no presente Regulamento, condição indispensável para o estabelecimento de um sã relacionamento interpessoal e institucional, baseado num compromisso constante de respeito mútuo e de solidariedade.

2. No caso de violação dos deveres consignados no presente Regulamento, a Diretora Técnica advertirá o utente em falta, intimidando-o ao seu cumprimento.

Artigo 45º - Justa causa de suspensão ou resolução

1. A ARPAZ reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de alojamento 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 sã relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.

2. O contrato de alojamento 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 ERPI.

3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento é da competência da Direcção da ARPAZ, sob proposta da Direcção Técnica da resposta social, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada.

Artigo 46º - Resolução por parte do utente

Independentemente de justa causa por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, por sua iniciativa e a todo o momento pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direcção da ARPAZ, com antecedência de 30 dias.

Artigo 47º - Negligência e Maus-Tratos

A ARPAZ, quanto às regras e formas de atuação em situações de negligência, abuso e maus-tratos aos Utentes, atuará em conformidade com os normativos legais referentes a esta matéria em estreita colaboração com as entidades competentes.

Artigo 48º - Gestão de Maus-Tratos/Negligência

A gestão de maus tratos tem que ser feita através de controlo das causas e dos fatores de risco, nomeadamente:

- Melhorar a informação sobre os maus-tratos a idosos aos familiares e aos profissionais que com ele lidam no dia-a-dia;
- Assegurar aos cuidadores a possibilidade de comunicarem incidentes de maus-tratos e oferecer-lhes aconselhamento e apoio suficientes;
- Garantir ações de formação adequadas sobre a identificação de maus-tratos e mecanismos para deteta-los ao pessoal médico e aos profissionais;
- Assegurar que os cuidadores tenham acesso a períodos de descanso para aliviar o stress causado pela assistência que proporcionam;
- Manter uma postura vigilante no dia-a-dia para que não se verifiquem eventuais situações de maus-tratos.

A ERPI deverá seguir os normativos a este respeito relevantes e também a Circular Interna nº1 /2019 e proceder a uma avaliação periódica do comportamento dos colaboradores e do funcionamento do sistema de gestão, de forma a prevenir, verificar e corrigir situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação dos clientes. De acordo com os resultados, poderão desenvolver-se, entre outras, as seguintes ações:

- Avaliar a sensibilidade dos colaboradores para esta problemática;
- Identificar as necessidades de formação dos colaboradores e promover a sua participação em ações de formação;
- Promover reuniões multidisciplinares para discussão de casos;
- Realizar projetos que qualifiquem os serviços;
- Identificar boas praticas que previnam situações de violência institucional e sejam disseminadas pelos colaboradores e pelos processos de gestão;
- Assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir os riscos de burnout;
- Encorajar os colaboradores a realizarem pausas de 5 minutos quando se sentem mais tensos ou cansados e que podem afetar o modo profissional de lidar com os clientes;
- Providenciar a capacidade de gestão de conflitos e de atitudes ajustadas em situação de crise, para todos os colaboradores;
- A existência de mecanismos de registo e monitorização das ocorrências; identificadas, com indicação de um responsável pela sua supervisão;
- Estabelecer momentos de monitorização e avaliação do programa existente, no qual deverão participar todas as partes interessadas (Direcção da instituição, colaboradores, clientes, familiares, voluntários significativos, etc).

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 49º - Livro 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.

2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto à ERPI.

Artigo 50º – Reclamações/sugestões / Livro Eletrónico

As reclamações, relacionadas com o atendimento ao público, são tratadas de acordo com a legislação em vigor, v.g. as relativas ao livro eletrónico i.e, o Decreto-Lei n.º 156/2055, dec15 de setembro, o Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, e a Portaria n.º 201-A/2017, de 30 de junho.

As reclamações/sugestões são recebidas e devidamente tratadas, podendo advir de diversas proveniências: da ficha de reclamação, de sugestão, de telefone, de correio eletrónico, entre outros.

Todo o processo de análise das reclamações é desenvolvido como o máximo rigor.

Artigo 51º - Casos omissos e execução de normas

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção da ARPAZ.
2. Compete à Direção da ARPAZ emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

Artigo 52º - Vigência do regulamento interno

1. Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis pela Instituição deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente, Instituto de Segurança Social, IP 30 dias antes da sua entrada em vigor.



CAPÍTULO VI - CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO

Artigo 53º - Aprovação

Data	Revisão	Conteúdo da revisão
2014-04-04	00	Redação da versão original
2015-04-15	01	Alteração da circular n.º 4
2024-03-23	02	Alteração da legislação e regras de comparticipação, contratos de prestação de serviços, visitas e livro eletrónico de reclamações