

Fraternidade da Ordem Franciscana Secular  
de Leiria

LAR de SÃO FRANCISCO



**REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA  
RESIDENCIAL PARA IDOSOS**

## CAPÍTULO I - Disposições Gerais

### Norma 1

#### Âmbito de Aplicação

A Fraternidade da Ordem Franciscana Secular de Leiria - Lar de São Francisco, Pessoa Coletiva Religiosa, ereta canonicamente, reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social com sede na Rua Carolina Ferreira Ribeiro nº1, 2410-095 Leiria, possui acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, para a resposta social Estrutura Residencial para Idosos, com última revisão em 15 de março de 1999. Esta Instituição está registada pela inscrição nº4/16, a fls. 123 e 123 Verso, do Livro das Fundações de Solidariedade Social.

### Norma 2

#### Legislação Aplicável

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, doravante designada por "ERPI" é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, onde são desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado nos seguintes diplomas:

1. Decreto-lei 172-A/2014 de 14 de novembro, alterado pela Lei nº 76/2015 de 28 de julho – aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social.
2. Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria nº 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas.
3. Portaria nº 67/2012, de 21 de março, alterada pela Portaria nº 349/2023, de 13 de novembro – aprova e define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas.
4. Decreto-lei nº 126-A/2021 de 31 de dezembro, que procede à terceira alteração e república o Decreto-Lei nº 64/2007 de 14 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.
5. Decreto-lei nº 156/2015 de 15 de setembro alterado pelo Decreto-Lei nº 74/2017 de 21 de junho – Livro de Reclamações.
6. Lei nº144/2015 de 8 de setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo.
7. Decreto-Lei nº 49/2018 de 14 de agosto, que cria o regime jurídico do Maior Acompanhado.
8. Lei 58/2019 de 8 de agosto assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.
9. Protocolo de cooperação em vigor.
10. Compromisso de Cooperação para o setor social e solidário.
11. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC.
12. Contrato coletivo de Trabalho aplicável às IPSS.

Rege-se também pelo estipulado nos Estatutos da Ordem Franciscana Secular e outros documentos internos e externos e aplicáveis.

### **Norma 3**

#### **Dados Pessoais**

1. Os dados pessoais recolhidos pelo Lar de São Francisco, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta na Instituição.
2. A conservação e arquivamento dos dados, em suporte físico e digital, deverão obedecer a regras de integridade e confidencialidade.
3. O tratamento de dados é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Instituição ou for legalmente exigido, sendo fornecido a terceiros no estrito cumprimento das prescrições legais.
4. A Política de privacidade e proteção de dados encontra-se disponível para consulta na Instituição.

### **Norma 4**

#### **Objetivos do Regulamento**

O presente regulamento é aplicável a todas as pessoas envolvidas nesta resposta social (utentes, colaboradores, voluntários e visitantes), de modo a:

1. Promover o respeito pelos direitos e deveres dos utentes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento deste estabelecimento.
3. Favorecer a participação ativa dos utentes, familiares ou representantes legais, ao nível da organização da resposta social.

### **Norma 5**

#### **Objetivos da Resposta Social**

1. A ERPI é um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, onde são desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.
2. Constituem objetivos da ERPI:
  - a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas, contribuindo para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
  - b) Oferecer aos idosos um espaço de vida socialmente organizado, confortável, seguro e adaptado às suas idades e limitações;
  - c) Respeitar a independência, individualidade e privacidade dos utentes, numa lógica de exercício efetivo do direito de cidadania;
  - d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável, promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
  - e) Evitar o isolamento social facilitando contactos com a comunidade;
  - f) Assegurar um atendimento individualizado e personalizado em função das necessidades específicas de cada utente;
  - g) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
  - h) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia a dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
  - i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informar das altas hospitalares.

## **Norma 6**

### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - a) Alojamento temporário ou permanente;
  - b) Alimentação adequada às necessidades dos utentes respeitando as prescrições médicas;
  - c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - d) Acompanhamento médico e cuidados de enfermagem;
  - e) Preparação e administração de fármacos, quando prescritos;
  - f) Apoio social;
  - g) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos utentes;
  - h) Tratamento de roupa;
  - i) Fisioterapia;
  - j) Apoio no desempenho de atividades da vida diária.
2. A ERPI disponibiliza ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a) Acompanhamento e transporte a consultas hospitalares e outras, bem como, na realização de exames complementares de diagnóstico dentro da área urbana de Leiria, apenas quando a família ou representante legal não tenha disponibilidade para o efeito. Este acompanhamento será assegurado por colaboradores e/ou voluntários. Este serviço poderá ser pago, constando o respetivo valor de tabela própria, elaborada e aprovada por deliberação do Conselho da Fraternidade e comunicada aos interessados;
  - b) Cuidados de imagem (cabeleireiro e barbeiro) pagos de acordo com tabela afixada.
3. A ERPI assegura assistência religiosa em conformidade com os princípios estatutários da Instituição.
4. A ERPI deve permitir:
  - a) A participação, sempre que possível, dos familiares ou representantes legais no apoio aos utentes, desde que contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo dos utentes e se comprometam a respeitar as regras instituídas e orientações da equipa técnica;
  - b) A convivência social entre utentes e destes com familiares e amigos, cuidadores, voluntários e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesse e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade.

## **CAPÍTULO II - Processo de Admissão de Utentes**

### **Norma 7**

#### **Condições de Admissão**

1. São condições de admissão na ERPI:
  - a) Ter idade igual ou superior a 65 anos, que por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não possa permanecer na sua residência (salvo casos excecionais a considerar individualmente pelo Conselho da Fraternidade);
  - b) Manifestar expressamente vontade em ser admitido/a ou, caso o não possa fazer, ser tal vontade manifestada pelo seu representante legal;
  - c) Residir na freguesia e/ou concelho de Leiria;

- d) Não apresentar uma condição de saúde que possa colocar em risco os restantes utentes e colaboradores, ou necessidade de cuidados médicos permanentes com apoio de pessoal especializado para o qual a ERPI não tenha capacidade de resposta.

### **Norma 8**

#### **Processo de Candidatura**

1. Para efeitos de candidatura em ERPI, o candidato, familiar ou representante legal, deve preencher uma ficha de candidatura que constituirá parte integrante do processo de utente, fazendo-se acompanhar dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de identidade ou cartão de cidadão do candidato e do representante legal;
  - b) Número de identificação fiscal do candidato ou do representante legal;
  - c) Número de identificação da Segurança Social do candidato;
  - d) Número de utente do Sistema Nacional de Saúde ou do subsistema de saúde a que pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato;
  - f) Comprovativo de rendimentos do candidato e respetivo agregado familiar (declaração de IRS e nota de liquidação);
  - g) Declaração assinada pelo candidato ou seu representante legal, em como autoriza o tratamento dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo individual.
2. As inscrições são efetuadas em dias úteis, na secretaria da ERPI, mediante o preenchimento da ficha de candidatura.
3. O processo de candidatura estará completo quando todos os documentos solicitados forem entregues e anexados à ficha de candidatura.
4. A apresentação de alguns documentos supramencionados poderá ser deferida até ao momento da admissão.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser iniciado, logo que possível, o processo de obtenção dos dados em falta.
6. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vaga, transitam para lista de espera, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.
7. O posicionamento na referida lista vai ao encontro dos critérios de prioridade na admissão assinalados no artigo seguinte.

### **Norma 9**

#### **CrITÉrios de Prioridade na Admissão**

Para admissão em ERPI são considerados os seguintes critérios de prioridade:

1. Situação de comprovada carência económica.
2. Situação de emergência social encaminhada por entidades oficiais.
3. Situação de risco definida como, pessoa que pelas suas características físicas e psicológicas e/ou pelas características da sua família e meio envolvente, tem elevada probabilidade de não ter asseguradas as suas necessidades básicas de natureza material e/ou afetiva.
4. Inexistência de retaguarda familiar e/ou condições de prestação dos cuidados necessários ao candidato;
5. Ser familiar em 1º grau ou cônjuge de utente na ERPI.
6. Grau de dependência do candidato.
7. Ser membro da Fraternidade da Ordem Franciscana Secular de Leiria.

A pontuação e a ponderação percentual dos critérios de prioridade são apresentadas na tabela seguinte:

Critérios		Pontuação
Situação de comprovada carência económica 25%	Rendimento <= 1/2 RMMG	1
	Rendimento >= 1/2 RMMG	0.5
Situação de emergência social 20%	Pessoa referenciada por outras entidades	1
		0
Situação de risco 15%	Situação de risco definida como, pessoa que pelas suas características físicas e psicológicas e/ ou pelas características da sua família e meio envolvente, tem elevada probabilidade de não ter asseguradas as suas necessidades básicas de natureza material e/ou afetiva	1
Inexistência de retaguarda familiar e/ou condições de prestação dos cuidados necessários 15%	Inexistência de retaguarda familiar	1
	Retaguarda insuficiente ou cuidador com dificuldades na prestação de cuidados	0.5
Ser familiar em 1º grau ou cônjuge de utente em ERPI 10%	Sim	1
	Não	0
Grau de dependência 10%	Dependência grave	0.5
	Dependência moderada/ leve	1
Ser membro da Fraternidade da Ordem Franciscana Secular de Leiria 5%	Sim	1
	Não	0

Nota: Em caso de igualdade, o critério de desempate a ter em conta na admissão é a data de inscrição.

Na aplicação destes critérios, a ERPI procurará dar resposta prioritária a candidatos em situação económica desfavorecida, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromissos e Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

### Norma 10

#### Lista de Espera

1. Existe lista de espera sempre que o número de candidaturas seja superior ao número de vagas disponíveis.
2. A lista de espera é gerida pelo(a) Diretor(a) Técnico(a).
3. Para efeitos de atualização da lista de espera e renovação da inscrição, cada candidato, familiar ou responsável legal, tem de manifestar semestralmente a intenção de continuar inscrito, pessoalmente ou por correio eletrónico.
4. Os critérios para a retirada da lista de espera são:
  - a) Anulação da inscrição por parte do candidato, familiar ou representante legal;
  - b) Rejeição /desistência da vaga por parte do candidato, familiar ou representante legal;
  - c) Não correspondência das condições do candidato com os critérios exigidos aquando da candidatura;
  - d) Não renovação da inscrição;
  - e) Falecimento do candidato.

### **Norma 11**

#### **Admissão de Novos Utentes**

1. A admissão de utentes é da exclusiva competência e responsabilidade do Conselho da Fraternidade, com base em proposta apresentada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição.
2. Na existência de vaga para admissão, o candidato é contactado a fim de proceder à atualização da informação pessoal e apresentação de documentação em falta.
3. Em caso de doença crónica, deve o candidato apresentar declaração comprovativa de despesa com medicação para este efeito.
4. Da decisão tomada pelo Conselho da Fraternidade, será dado conhecimento ao candidato ou representante legal, no prazo de 7 dias.
5. Em situações especiais pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do utente.
6. A falta de veracidade ou omissão nas informações prestadas poderá originar a não admissão do candidato ou a respetiva exclusão.
7. Após decisão da admissão e agendamento da data de entrada, proceder-se-á à abertura de um processo individual que terá por objetivo permitir o estudo e diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
8. Aquando da admissão de novo utente, serão prestadas todas as informações sobre o funcionamento da ERPI, incluindo as constantes no presente Regulamento Interno e assinado o Contrato de Prestação de Serviços.
9. No ato da admissão é devido o pagamento da mensalidade relativamente ao mês em curso.

### **Norma 12**

#### **Acolhimento de Novos Utentes**

1. O acolhimento de novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa de colaboradores bem como de outros utentes;
  - c) Visita a todos os espaços da ERPI;
  - d) Apresentação do plano de atividades mensal e anual e informação sobre os instrumentos de participação dos utentes na vida da Instituição, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
  - e) Recordar os aspetos mais significativos do Regulamento Interno da ERPI, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes.
2. Aquando da admissão é definido o Programa de Acolhimento, que é monitorizado e avaliado no final do período correspondente a um mês.
3. Terminado o período experimental, e caso o utente não se mostre plenamente integrado, será reavaliado o Programa de Acolhimento de modo a identificar as eventuais falhas e a implementar as medidas necessárias para superação. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente/ família ou representante legal, de rescindir o contrato.

### **Norma 13**

#### **Processo Individual do Utente**

1. Do processo individual do utente constam:
  - a) Identificação do utente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação e contacto dos familiares ou representante legal;
  - d) Identificação do médico assistente;
  - e) Informação social;
  - f) Ficha de Registo Individual onde constam os períodos de ausência bem como de ocorrências;
  - g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
  - h) Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços e respetivas adendas;
  - i) Cópia da sentença que determina o acompanhante, no âmbito do Regime do Maior Acompanhado, quando aplicável;
  - j) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços com indicação da data e motivo.
2. O processo individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso para os responsáveis (equipa técnica), em condições que garantam, obrigatoriamente, a confidencialidade da informação nele contida.
3. Do processo individual faz parte o processo de saúde que pode ser consultado de forma autónoma e se encontra arquivado no gabinete de saúde.

## **CAPÍTULO III – Relações Contratuais**

### **Norma 14**

#### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. Aquando da entrada em ERPI, é celebrado por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços com o utente, familiares ou representante legal, do qual constam os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar ao utente.
2. Para além da Fraternidade da Ordem Franciscana Secular de Leiria – Lar São Francisco, enquanto primeira outorgante, o contrato será assinado por tantos elementos familiares quanto os diretamente envolvidos no processo.
3. Será entregue um exemplar do contrato a cada outorgante, sendo que o do primeiro é arquivado no processo individual do utente.
4. Qualquer alteração ao Contrato de Prestação de Serviços é realizada por mútuo consentimento, assinada pelas partes e inscrita em adenda. Casos excecionais podem exigir a celebração de novo contrato.
5. O contrato vigora pelo período de um ano, sendo renovado automaticamente se não houver denúncia de nenhuma das partes, comunicada por escrito, com a antecedência mínima de 30 dias.
6. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da comparticipação familiar do mês seguinte.
7. O contrato pode ser denunciado em caso de:
  - a) Incumprimento das normas e deveres institucionais;
  - b) Insatisfação e/ou inadaptação do utente perante os serviços prestados pela Primeira Outorgante;

- c) Alteração do estado de saúde do utente para o qual a ERPI não tenha condições para responder;
  - d) Desistência voluntária;
  - e) Apresentação de falsas declarações ou consciente omissão de rendimentos;
  - f) Não pagamento das participações devidas.
8. Com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços ficam autorizadas:
- a) Fotografias do utente no âmbito de atividades de animação e a sua utilização dentro do âmbito de atuação da Instituição;
  - b) Saídas inseridas no plano de atividades semanal;
  - c) A informatização dos dados pessoais para efeitos de manutenção dos processos individuais do utente.

#### **Norma 15**

##### **Incapacidade do Utente**

1. Quando um utente estiver em situação de incapacidade, a Instituição informará a família ou pessoa de referência sobre o Regime de Maior Acompanhado.
2. Se o utente não tiver família ou pessoas de referência, a Instituição diligenciará pela aplicação do Regime de Maior Acompanhado.

#### **Norma 16**

##### **Comunicação e Articulação com a Família**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente por e-mail, ou mensagens escritas, para o endereço eletrónico ou números de telemóvel indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.
2. É da exclusiva responsabilidade do utente, família ou representante legal, a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.
3. Os representantes legais ou familiares podem solicitar reuniões ao Diretor/a Técnico/a sempre que necessário, as quais, serão agendadas logo que possível.

### **CAPÍTULO IV - Instalações e Regras de Funcionamento**

#### **Norma 17**

##### **Instalações**

1. A ERPI está situada na Rua Carolina Ferreira Ribeiro nº1, 2410-095 Leiria e as suas instalações são compostas por:
  - a) Área de acesso com espaços destinados à receção, espera e atendimento a utentes e familiares, colaboradores, parceiros e fornecedores, mais espaços físicos envolventes;
  - b) Área de serviços técnicos, constituída pelo gabinete da Diretora Técnica, serviços administrativos, gabinete do Conselho da Fraternidade e instalações sanitárias;
  - c) Áreas reservadas a utentes (quartos individuais, duplos e triplos com casas de banho privativas);

- d) Área de higiene com espaços destinados à realização de atividades de higiene e conforto pessoal, estética e imagem (cabeleireiro, instalações sanitárias comuns);
- e) Área de tratamento de roupas com zonas para lavagem, secagem e tratamento de roupa (lavandaria);
- f) Áreas comuns (salas de convívio, refeitório, espaço de oração, instalações sanitárias);
- g) Área de pessoal com espaços destinados à higiene e conforto pessoal dos colaboradores (vestiário, sala de refeições, instalações sanitárias).

### **Norma 18**

#### **Regras de Funcionamento**

- 1. Não é permitida a entrada nas instalações de animais de estimação.
- 2. Não é permitido o uso ou posse de qualquer tipo de arma ou objeto que possa pôr em perigo a segurança e o bem-estar dos utentes, dentro da Instituição.
- 3. Não é permitido ao utente ter em seu poder, bebidas alcoólicas dentro da Instituição.
- 4. Deve ser respeitado o silêncio a partir das 22h, para descanso noturno, podendo os utentes que assim o desejarem, permanecer em espaços comuns, para além deste horário, sem incomodar os restantes utentes.

### **Norma 19**

#### **Horário de Funcionamento e Atendimento**

- 1. A ERPI funciona todos os dias do ano, 24 horas por dia.
- 2. Os horários de atendimento da ERPI estão definidos em documento próprio afixado na receção.

### **Norma 20**

#### **Entrada e Saída de Utentes**

- 1. Salvo menção expressa em contrário, os utentes podem deslocar-se ao exterior.
- 2. O horário definido para entrada e saída dos utentes é, preferencialmente, entre as 08:30h e as 21:30h, salvo caso excecionais a coordenar com a Instituição.
- 3. Todas as saídas, mesmo por curtos períodos, ou a breves distâncias, devem ser comunicadas à equipa técnica e/ou aos colaboradores de serviço, com indicação da hora provável de regresso e se tomam ou não as refeições na ERPI.
- 4. Em épocas festivas (Páscoa, Natal, férias, etc.), os períodos de ausência devem ser comunicados com 8 dias de antecedência, a fim de se proceder à preparação de medicação e roupa pessoal.
- 5. Durante os períodos de ausência, os utentes, família ou representante legal assumem os encargos decorrentes de incidentes ocorridos, não sendo imputável qualquer responsabilidade à Fraternidade da Ordem Franciscana Secular de Leiria.

### **Norma 21**

#### **Visitas**

- 1. O horário de visitas preferencial é das 14h às 19h, diariamente. Em casos excecionais poderão visitar os utentes fora do horário estabelecido, após autorização do(a) Diretor(a) Técnico(a).
- 2. Devem ser respeitados os períodos da higiene dos utentes assim como o horário das refeições.
- 3. Os locais preferenciais de visita são as salas de convívio e outros espaços a indicar.

4. As visitas aos quartos são de acesso restrito, sujeitas a autorização prévia.
5. No dia do seu aniversário, os utentes podem convidar familiares e amigos mais próximos para passar toda ou parte do dia com eles, podendo usufruir dos espaços comuns.
6. Os utentes, seus familiares e visitantes são obrigados a manter um comportamento que se pautar pelas regras morais e de convivência social normalmente aceites, abstendo-se de, por qualquer forma, lesar os restantes utentes, colaboradores, outros visitantes e o interesse da instituição.

## **CAPÍTULO V - PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **Norma 22**

#### **Alojamento**

1. O serviço de alojamento providencia quartos individuais, duplos ou triplos.
2. Os quartos são atribuídos pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) tendo em consideração as vagas existentes e a situação física e mental do utente, tanto no momento da admissão como da alteração da situação de saúde do mesmo.
3. Mudanças de quarto são possíveis sempre que a situação o exija e determinadas pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) e/ou pela equipa de Enfermagem.
4. Os casais podem manter-se no mesmo quarto até que a situação de saúde de um ou de ambos exija outro tipo de cuidados.
5. Todos os quartos são equipados com camas individuais.
6. É possível ocupar o quarto com móveis/bens pessoais de pequena dimensão desde que autorizados pelo(a) Diretor(a) Técnico(a).
7. Não é permitido ao utente a utilização de quaisquer equipamentos elétricos no quarto (ferro de engomar, cobertores elétricos, cafeteira elétrica, escalfetas, entre outros).

### **Norma 23**

#### **Alimentação**

1. O serviço de alimentação compreende as seguintes refeições: pequeno-almoço, lanche-manhã, almoço, lanche-tarde, jantar e reforço ao deitar.
2. A ementa semanal é supervisionada por nutricionista, e encontra-se afixada na receção.
3. As dietas especiais são respeitadas desde que prescritas por um médico.
4. O horário de serviço de refeições encontra-se afixado em local próprio.

### **Norma 24**

#### **Cuidados de Higiene, Imagem e Conforto Pessoal**

1. Os cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal são realizados com uma periodicidade adaptada às necessidades de cada utente, constando do Plano Individual de Cuidados, e registados em plataforma informática.
2. Os produtos utilizados neste serviço são da responsabilidade da Instituição, designadamente: luvas, aventais descartáveis, shampoo, gel de banho, creme hidratante e solução antisséptica de base alcoólica.
3. O utente, familiar ou responsável legal pode adquirir os produtos de higiene pessoal da sua preferência.
4. O serviço de cabeleireiro e barbeiro é pago pelo utente conforme tabela afixada.

**Norma 25****Cuidados de Saúde e de Enfermagem**

1. Este serviço inclui consultas médicas, de acordo com horário afixado, e cuidados de enfermagem ajustados às necessidades dos utentes (tratamento de feridas, administração de injetáveis, avaliação de sinais vitais, preparação e administração de medicação, entre outros) consoante prescrição médica.
2. Não obstante o acompanhamento pelo médico da Instituição, pode o utente procurar serviços médicos externos, sendo nesse caso, obrigatório a comunicação de toda a informação relevante, à equipa de saúde, através de documento escrito, sobre a sua situação de saúde, tratamentos e medicação. Os utentes mantêm ainda o acesso a cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da sua residência.
3. Os produtos/materiais adquiridos em nome do utente são pagos por este, designadamente: pensos tipo "AquacelAg", pensos de carvão ativado, pensos de espuma, sondas vesicais e naso-gástricas, solução de irrigação de feridas tipo "Protosan", bem como suplementos alimentares.
4. A preparação de medicação é da responsabilidade da equipa de saúde da Instituição em articulação com a farmácia contratualizada, salvo se houver vontade expressa do utente, familiar ou representante legal no sentido contrário. Neste caso, a preparação será da responsabilidade destes após assinatura de um termo de responsabilidade.
5. Não é permitido ao utente ter medicação em seu poder. A ERPI não se responsabiliza pelos riscos decorrentes da automedicação.
6. Qualquer indicação e/ou alteração terapêutica obriga a apresentação da prescrição médica.
7. Em situação de urgência, serão tomadas as devidas diligências para o transporte do utente para a unidade hospitalar mais próxima. O familiar ou representante legal, depois de avisado, é responsável pelo acompanhamento do mesmo na unidade hospitalar.
8. É da responsabilidade da equipa de saúde a elaboração e atualização dos processos clínicos dos utentes, bem como a elaboração e revisão do Plano Individual de Cuidados.
9. O serviço de enfermagem funciona durante todos os dias do ano e o seu horário encontra-se afixado em local próprio.

**Norma 26****Apoio Social**

1. Este serviço realiza as tarefas de acompanhamento social e apoio informativo (informação, aconselhamento, encaminhamento e preenchimento de formulários) e é responsável pela elaboração e atualização dos processos individuais dos utentes bem como pela elaboração e revisão do Plano Individual de Cuidados;
2. O horário de funcionamento e atendimento deste serviço encontra-se afixado em local próprio.

**Norma 27****Atividades de Animação Sociocultural**

1. A ERPI, mediante orientação de pessoal técnico qualificado, providenciará para que os utentes possam beneficiar de atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal, cultural e social, lúdico-recreativas, de motricidade e estimulação cognitiva, quotidianas e de intercâmbio com outras instituições e com a comunidade.

2. O plano de atividades socioculturais é elaborado anualmente, pelo(a) Animador(a) Sociocultural com supervisão do(a) Diretor(a) Técnico(a) e pretende responder às necessidades e interesses demonstrados pelos utentes, no que concerne à ocupação de tempos livres, ao aperfeiçoamento de competências pessoais, à manutenção e/ou promoção da qualidade de vida e interação com a comunidade.
3. Mensalmente é elaborado o plano de atividades que especifica as ações a desenvolver no respetivo mês, de acordo com os recursos da Instituição e das propostas da comunidade.
4. Durante a realização de atividades de animação, os utentes serão acompanhados por colaboradores e voluntários da ERPI. A Instituição reserva-se o direito de limitar e selecionar o número de participantes, sempre que, por razões de transporte, acessibilidade ou outra, não seja possível atender a todos os interessados.
5. As atividades/passeios e/ou deslocações ao exterior (museus, cinema/teatro e outros), dependendo do custo, poderão ser comparticipadas pelos utentes participantes.
6. Os familiares ou representantes legais podem participar na execução e avaliação das atividades realizadas.
7. O horário de funcionamento e atendimento deste serviço encontra-se afixado em local próprio.

#### **Norma 28**

##### **Tratamento de Roupa**

1. O âmbito de atuação deste serviço é a lavagem, secagem, engomagem e realização de pequenos arranjos de costura.
2. A limpeza e o tratamento de roupa para além da capacidade deste serviço será executada em casas de especialidade por conta e escolha do utente.
3. Todas as peças de roupa individuais são obrigatoriamente marcadas com o número do processo do utente, que lhe é atribuído aquando da admissão.
4. A marcação da roupa é responsabilidade do utente, família ou responsável legal, e apenas será efetuado pela Instituição em caso de total impossibilidade dos mesmos.
5. O horário de funcionamento deste serviço encontra-se afixado em local próprio.

#### **Norma 29**

##### **Fisioterapia**

Este serviço compreende:

1. Ginástica de grupo, designada por "Classes de Mobilidade".
2. Fisioterapia individualizada, consoante a situação de saúde e as necessidades físicas de cada utente e definida pelo(a) técnico(a) responsável.
3. O horário de funcionamento e atendimento deste serviço encontra-se afixado em local próprio.

Nota: O utente, familiar ou representante legal pode contratar diretamente serviço de Fisioterapia suportando o respetivo custo.

#### **Norma 30**

##### **Ajudas Técnicas**

1. A ERPI dentro da sua disponibilidade e nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, canadianas, auxiliares de marcha, camas articuladas) facultará aos utentes a utilização gratuita daqueles equipamentos.

2. A gestão e disponibilização das referidas ajudas, são da exclusiva responsabilidade da equipa de saúde e do(a) Diretor(a) Técnico(a).
3. Aparelhos auditivos, próteses dentárias, óculos, telemóveis e respetivos carregadores bem como outros equipamentos de uso individual, são da inteira e exclusiva responsabilidade dos seus utilizadores (utentes), família ou representante legal.

## CAPÍTULO VI – COMPARTICIPAÇÕES

### Norma 31

#### Comparticipação Familiar

1. Considera-se participação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. Para a resposta social ERPI o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

### Norma 32

#### Comparticipação Familiar: Rendimentos e Despesas

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos do trabalho dependente e independente<sup>1</sup>, de pensões<sup>2</sup>, de prestações sociais<sup>3</sup>, de bolsas de estudo e formação<sup>4</sup>, prediais, capitais e outras fontes de rendimento<sup>5</sup>.
2. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso de prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios:
  - a) Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
  - b) O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390

<sup>1</sup> Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito de regime simplificado, é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

<sup>2</sup> Consideram-se rendimentos as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

<sup>3</sup> Exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência.

<sup>4</sup> Exceto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura.

<sup>5</sup> Exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida.

- vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
3. Consideram-se rendimentos capitais os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores imobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
  4. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
  5. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as despesas fixas com:
    - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
    - b) A renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
    - c) As despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
    - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica<sup>6</sup>;
    - e) A comparticipação dos descendentes e outros familiares na resposta social ERPI.
  6. Ao somatório das despesas referidas, podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior ao RMMG, é considerado o valor real da despesa.
  7. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado:
    - a) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
  8. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

### Norma 33

#### Cálculo da Comparticipação Familiar

1. O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$${}^7\text{Rendimento per capita} = \text{RAF}/12 - D$$

2. O valor da comparticipação familiar mensal em ERPI é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do utente, variável entre 75% e 90% de acordo com a seguinte tabela:

• Autónimo/ Dependência leve	75%
• Dependente moderado - (indivíduos que necessitem de ajuda parcial em algumas necessidades básicas da vida diária, designadamente; alimentar-se, vestir-se/despir-se e/ou higiene pessoal)	85%

<sup>6</sup> Comprovada através de declaração médica.

<sup>7</sup> RAF = rendimento anual do agregado familiar; D = despesas mensais fixas; N = número de elementos do agregado familiar

<ul style="list-style-type: none"> <li>Dependente ou portador de Incapacidade igual ou superior a 60% comprovado por atestado multiusos de incapacidade – (indivíduos que acumulem as situações de dependência que caracterizam o 1º grau e se encontrem acamados ou apresentem quadro de demência grave)</li> </ul>	90%
--	-----

- A comparticipação familiar é, regra geral, objeto de revisão anual, no mês de julho, devendo os utentes, familiares ou representante legal, comprovar documentalmente os respetivos rendimentos até 30 de maio de cada ano.
- Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar, designadamente no rendimento per capita, pode a instituição proceder à revisão da respetiva comparticipação.
- Nesta resposta social não é aplicado um montante máximo de comparticipação familiar.

#### **Norma 34**

##### **Redução da Comparticipação Familiar**

- A mensalidade será reduzida em 10% em caso de ausência, devidamente justificada do utente, por um período igual ou superior a 15 dias seguidos.
- A mensalidade será calculada proporcionalmente ao tempo de permanência, tendo em consideração as datas de admissão e de saída.
- As reduções não são acumuláveis entre si.
- As ausências não comunicadas ou injustificadas não conferem direito a qualquer redução no pagamento da mensalidade salvo decisão em contrário do Conselho da Fraternidade.
- Outras situações são resolvidas pelo Conselho da Fraternidade.

#### **Norma 35**

##### **Pagamento da Comparticipação Familiar**

- O pagamento da comparticipação familiar deve ser efetuado entre os dias 01 e 15 de cada mês a que respeitar o montante, preferencialmente por transferência bancária. Na mesma data, devem ser pagos todos os encargos extra mensalidade do mês anterior, sob apresentação dos respetivos comprovativos.
- Outras formas e períodos de pagamento podem ser acordados com os serviços administrativos, após aprovação pelo Conselho da Fraternidade.
- O atraso significativo (30 dias) no pagamento da comparticipação prevê um acréscimo de 10% à mesma.
- O não pagamento da comparticipação sem justificação credível pode levar à cessação do contrato de prestação de serviços, a decidir pelo Conselho da Fraternidade.

Nota: O Conselho da Fraternidade definirá pontualmente as condições de admissão gratuita.

#### **Norma 36**

##### **Utentes não Abrangidos por Acordo de Cooperação**

Relativamente aos utentes em ERPI que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar.

### **Norma 37**

#### **Comparticipação dos Descendentes**

1. À participação familiar apurada nos termos da Norma 33 deste capítulo, pode acrescer uma participação dos descendentes e/ou herdeiros legais.
2. Sempre que o somatório da participação familiar com a participação financeira da Segurança Social seja inferior ao valor de referência previsto no Compromisso de Cooperação em vigor, pode ser acordado com os descendentes e/ou herdeiros legais, o pagamento do diferencial.
3. Para efeitos da determinação da participação dos descendentes e/ou herdeiros legais deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante acordado entre as partes interessadas mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
4. Para efeitos de avaliação de capacidade económica são considerados os agregados familiares com rendimento per capita superior a 20% do RMMG.
5. Relativamente aos utentes em ERPI que se encontram abrangidos por Acordo de Cooperação, o somatório de todas as participações (utente, família e Segurança Social) não pode exceder o produto do valor de referência estabelecido pelo Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário, para o ano em curso, pelo número de utentes em Acordo de Cooperação acrescido de 15%.

## **Capítulo VII- Recursos**

### **Norma 38**

#### **Quadro do Pessoal**

1. O recrutamento e admissão de colaboradores é da competência exclusiva do Conselho da Fraternidade, depois de ouvido o parecer do(a) Diretor(a) Técnico(a).
2. O quadro de pessoal divide-se em vários setores e encontra-se afixado na receção, contendo a indicação do número de recursos humanos afeto à resposta social, definido de acordo com a legislação em vigor.
3. A hierarquia profissional segue o organograma afixado na receção.
4. Os deveres e direitos dos colaboradores afetos à ERPI são regulamentados pelo Contrato Coletivo de Trabalho em vigor, pelo Código do Trabalho e por orientações de entidades oficiais e outra legislação aplicável.

### **Norma 39**

#### **Direção Técnica**

1. A ERPI é dirigida por um(a) Diretor(a) Técnico(a), cujo nome e formação académica se encontra afixado na receção do Lar de São Francisco;
2. O Diretor/a Técnico/a é responsável, perante o Conselho da Fraternidade, pelo funcionamento geral da ERPI.
3. O Diretor(a) Técnico(a), nas suas faltas e impedimentos, é substituído por um dos elementos do quadro de pessoal, nomeado pelo Conselho da Fraternidade.

## Capítulo VIII - Direitos e Deveres

### Norma 40

#### Direitos da Instituição

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
2. Obter a corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente, familiar ou representante legal no ato da admissão.
4. Fazer cumprir o Contrato de Prestação de Serviços e o Regulamento Interno.
5. Suspender o Contrato de Prestação de Serviços, 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.

### Norma 41

#### Deveres da Instituição

1. Cumprir o disposto em legislação própria, referente a colaboradores, utentes e funcionamento geral.
2. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.
3. Prestar os serviços constantes neste regulamento.
4. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação pessoal e qualificação profissional adequadas.
5. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes.
6. Manter os processos individuais de utentes e colaboradores atualizados, organizados e devidamente reservados.
7. Garantir sigilo dos factos e acontecimentos individuais, clínicos e outros que façam parte da vida privada do utente.

### Norma 42

#### Direitos e Deveres dos Utentes

1. O utente em ERPI tem direito, nomeadamente a:
  - a) Ver preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
  - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e confidencialidade;
  - c) Estar livre de restrições físicas e mentais, a não ser por indicação médica e a fim de preservar a sua integridade;
  - d) Ser tratado com urbanidade, respeito, correção e compreensão;
  - e) Ser informado sobre o funcionamento da ERPI, os serviços, atividades e cuidados que lhe são disponibilizados, de qualquer alteração aos mesmos e ainda, sobre as decisões em que é parte interessada;

- f) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
  - g) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados de que irá beneficiar;
  - h) Colaborar na realização das tarefas e cuidados pessoais para os quais tenha capacidades físicas e mentais;
  - i) Participar nas atividades gerais da Instituição, apresentando sugestões sobre o funcionamento dos serviços disponíveis;
  - j) Ser informado e orientado sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
  - k) Receber visitas de acordo com o Regulamento de ERPI;
  - l) Ver garantida a proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
  - m) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas;
  - n) Ter acesso ao livro de reclamações.
2. Constituem deveres dos utentes, nomeadamente, os seguintes:
- a) Cumprir o pagamento da comparticipação familiar mensal, que for devida;
  - b) Cumprir o Regulamento Interno;
  - c) Colaborar com a equipa técnica na medida dos seus interesses e capacidades;
  - d) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros utentes;
  - e) Colaborar na realização das tarefas e cuidados pessoais para os quais tenha capacidades físicas e mentais;
  - f) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
  - g) Zelar pela boa conservação dos bens e equipamentos da ERPI;
  - h) Comunicar todas as saídas ao exterior;
  - i) Participar, na medida das suas capacidades, nas reuniões gerais de utentes;
  - j) Tratar os demais utentes e colaboradores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

### **Norma 43**

#### **Direitos e Deveres dos Familiares e Responsáveis Legais**

1. Para efeitos de relação contratual, a ERPI relaciona-se apenas com o/a responsável (familiar ou não do utente) prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao utente. Assim, os familiares ou pessoas de referência têm direito, nomeadamente a:
  - a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
  - b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;
  - c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;
  - d) Visitar o utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

2. Constituem deveres dos familiares e responsáveis legais, nomeadamente, os seguintes:
  - a) Cumprir o pagamento mensal da comparticipação de descendentes, no montante acordado;
  - b) Cumprir o Regulamento Interno;
  - c) Colaborar com a equipa;
  - d) Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes;
  - e) Zelar pela boa conservação dos bens e equipamentos da ERPI;
  - f) Tratar os demais utentes, colaboradores e dirigentes com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

#### **Norma 44**

##### **Direitos do Colaborador**

Para além do disposto em legislação própria, cada colaborador tem o direito de:

1. Participar ativamente no funcionamento geral da ERPI, principalmente na organização do serviço a realizar diariamente.
2. Ser atendido nas suas sugestões e críticas.
3. Exercer o seu trabalho em condições de higiene e segurança.
4. Usufruir das melhores condições que a instituição possa oferecer para o bom exercício das suas funções.
5. Ter acesso à legislação e às normas em vigor que lhe digam respeito.
6. Beneficiar de formação profissional adequada ao exercício das suas funções.
7. Ser respeitado pelos utentes, famílias ou representantes legais, colegas de trabalho e superiores hierárquicos.

#### **Norma 45**

##### **Deveres do Colaborador**

Para além do disposto em legislação própria e sem prejuízo do disposto anteriormente, cada colaborador tem o dever de:

1. Guardar sigilo profissional, respeitando a confidencialidade de todas as informações de que tem conhecimento no exercício das suas funções, e ainda, a proteção dos dados pessoais dos utentes.
2. Cumprir as obrigações inerentes ao exercício das suas funções.
3. Cumprir horários e tempos de intervalo, sendo assíduo e pontual, respeitando o disposto nos regulamentos internos e demais regras de funcionamento, ordens de serviço e instruções de trabalho.
4. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina de trabalho.
5. Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Instituição, mantendo e aperfeiçoando as suas qualificações profissionais.
6. Tratar com urbanidade e correção colegas, superiores hierárquicos, utentes, familiares, visitantes e outros.
7. Zelar pela limpeza, conservação e arrumação dos equipamentos, produtos e bens da Instituição que lhe estejam confiados ou não.
8. Não exercer qualquer influência nos utentes, familiares ou representantes legais, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores.

#### **Norma 46**

##### **Direitos dos Voluntários**

1. Realizar atividades de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações.
2. Ter acesso a programas de formação, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho.
3. Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica.
4. Participar nas decisões que dizem respeito ao trabalho voluntário.
5. Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve.
6. Dispor de cartão de identificação de voluntário.

#### **Norma 47**

##### **Deveres dos Voluntários**

1. Respeitar a vida privada e a dignidade do utente, suas convicções ideológicas, religiosas e culturais.
2. Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza e demais normas que regulam o funcionamento institucional.
3. Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis.
4. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário, de acordo com o programa de voluntariado.
5. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor.
6. Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou prévia autorização.
7. Informar a organização com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.
8. Colaborar com os profissionais da Instituição, seguindo as suas orientações técnicas.

#### **Norma 48**

##### **Cessação da Prestação de Serviços por facto não Imputável ao Prestador**

Se, por iniciativa do utente, familiar ou responsável legal, a prestação de serviços for suspensa, a Instituição deverá ser informada por escrito, com a antecedência mínima de um mês, cabendo-lhe o pagamento por inteiro da mensalidade referente ao mês de saída.

#### **Norma 49**

##### **Bens Entregues à Guarda da Instituição**

1. Os bens pessoais entregues à guarda da instituição, são recolhidos em local seguro e apropriado, registados em impresso próprio, assinado pelo utente, familiar ou responsável legal, ficando o original com este e uma cópia no respetivo processo individual.
2. Na saída definitiva do utente, os pertences, dinheiro e valores anteriormente entregues à guarda da Instituição são devolvidos ao próprio, ou a quem de direito pertencerem, depois de completamente satisfeitos os encargos e despesas correspondentes.
3. O espólio do utente que não seja reclamado no prazo de 3 meses, reverte a favor da Instituição.
4. A Instituição não se responsabiliza por qualquer extravio ou deterioração dos objetos/valores que não tenham sido declarados e entregues à sua guarda pelo utente, familiar ou responsável legal.

#### **Norma 50**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações que pode ser solicitado a qualquer colaborador ao serviço. Possui ainda livro de reclamações eletrónico disponível em "[www.livrodereclamacoes.pt](http://www.livrodereclamacoes.pt)".

#### **Norma 51**

##### **Livro de Registo de Ocorrências**

A ERPI dispõe de livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para o registo de quaisquer ocorrências mais significativas que surjam no funcionamento da mesma. Todos os serviços prestados aos utentes ficam registados em sistema informático podendo ser consultados pelo utente, familiar ou responsável legal.

### **Capítulo IX - Disposições Finais**

#### **Norma 52**

##### **Alterações ao Regulamento Interno**

1. Nos termos da legislação em vigor, os utentes, familiares ou representantes legais, serão informados sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do Contrato de Prestação de Serviços por parte do utente.
2. Todas as omissões deste regulamento, desde que não legisladas pelos serviços competentes, são resolvidas pelo Conselho da Fraternidade, de acordo com a legislação em vigor.
3. Qualquer alteração a este regulamento é comunicada ao Centro Distrital de Segurança Social de Leiria com 30 (trinta) dias de antecedência da sua entrada em vigor.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal no ato da celebração do Contrato de Prestação de Serviços, podendo este ser em formato digital e explicado o respetivo conteúdo.

#### **Norma 52**

##### **Gestão de Comportamentos e Prevenção de Casos de Negligência, Abuso e Maus-Tratos**

É disponibilizado um Manual de informação acerca desta temática, a cada colaborador da Instituição, para que esteja apto a identificar e prevenir possíveis comportamentos de risco para com os utentes.

#### **Norma 53**

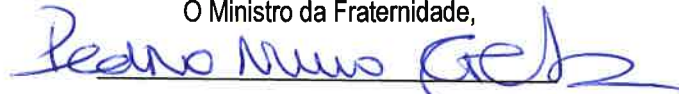
##### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho da Fraternidade, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

**Norma 54**  
**Entrada em Vigor**

O presente regulamento foi aprovado em Capítulo da Fraternidade (Assembleia Geral) no dia 01 de dezembro de 2024 e entrará em vigor após 30 dias da data de comunicação à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

O Ministro da Fraternidade,



(Dr. Pedro Nuno Coelho)

