



CENTRO SOCIAL
S. PEDRO
VILAR DO PARAÍSO

REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas - ERPI

Capítulo I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I **(Caraterização e Localização)**

O Centro Social São Pedro de Vilar do Paraíso (adiante designado por CSSPVP) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (adiante designado por IPSS). Pessoa coletiva nº 504421395, com sede na Rua Dr. António Vale, nº191, Vilar do Paraíso, Vila Nova de Gaia, devidamente registado na Direção Geral da Segurança Social, sob inscrição nº 45/02 a fls. 72 do Livro nº 9 das Associações de Solidariedade Social em 12/07/2000.

O Centro Social São Pedro de Vilar do Paraíso com Licença de Utilização n.º 13151/26, emitida a 16/06/2026 para Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (adiante designado por ERPI). Esta Resposta Social rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II **(Legislação Aplicável)**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma Resposta Social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias e rege-se pelo estipulado em:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, alterada pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro – aprova as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas;
- d) Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social

- geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Normalização Contabilística (CNC);
 - f) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

Norma III (Objetivos do Regulamento Interno)

1. O presente Regulamento Interno integra um conjunto de normas de caráter ético, organizacional e administrativo, considerados essenciais ao bom funcionamento da ERPI.
2. O presente Regulamento Interno visa:
 - a) Promover o respeito pelos direitos dos residentes e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;
 - c) Promover a participação ativa dos residentes, familiares ou seus representantes legais ao nível das atividades socioculturais, recreativas e lúdicas promovidas pela Instituição.

3

NORMA IV (Objetivos Gerais da Resposta Social)

Constituem objetivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas, mediante as especificidades de cada residente;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- c) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência;
- d) Potenciar o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação, segurança e acesso à continuidade de aprendizagens, assim como, o contato com novas tecnologias que sejam úteis para o desenvolvimento do residente;
- e) Criar condições que permitam preservar e incentivar a participação e relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento e depressão;
- f) Potenciar a inclusão social;

- g) Propiciar a intergeracionalidade;
- h) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível, humanizado e estimulante promovendo o gosto pela vida;
- i) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- j) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da mesma;
- k) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreeajuda e o espírito de comunidade;
- l) Realizar atividades da animação sociocultural, recreativa, lúdica e ocupacional que contribui para o bem-estar, relação, estimulação e manutenção das capacidades de cada residente;
- m) Implementar estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e autoestima, assim como, potenciar a atividade física regular, tendo em consideração o estado de saúde e as indicações médicas;
- n) Promover assistência religiosa, de acordo com as práticas de cada um dos residentes, sempre que possível.

NORMA V (Destinatários)

São destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- 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, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador, mediante vaga.

NORMA VI (Cuidados e Serviços)

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alojamento em quarto individual, duplo ou triplo;
- b) Alimentação adequada às necessidades e preferências dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou do nutricionista;

- c) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e de imagem;
 - d) Tratamento da roupa;
 - e) Higiene dos espaços;
 - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes, assim como, para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - i) Administração de fármacos, quando prescritos;
 - j) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico recreativas, religiosas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas de cada pessoa;
 - k) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
 - l) Apoio e acompanhamento psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas deve permitir:
- a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
 - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do mesmo.
3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura ainda outros serviços, mediante pagamento adicional à mensalidade nomeadamente:
- a) Acompanhamento e transporte a consultas médicas, hospitalares e exames como meio de diagnóstico;
 - b) Transporte de ambulâncias ou outro meio de transporte (Táxi, Uber);
 - c) Fisioterapia e reabilitação individual prescrita pelo médico;
 - d) Aquisição de medicação e suplementos alimentares;
 - e) Aquisição de produtos de incontinência, materiais de enfermagem e ajudas técnicas;
 - f) Cabeleiro e estética;
 - g) Podologia;

- h) Atividades lúdico-recreativas no exterior (Hidroginástica, Cinema, Teatro, Museus, Passeios, entre outros).

NORMA VII **(Contrato de Prestação de Serviços)**

1. Nos termos da legislação em vigor, é celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços, entre o residente ou representante legal e a Instituição cujo modelo se encontra afixado na Instituição.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao residente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respectivo Processo Individual.
3. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

Capítulo II **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS (AS) RESIDENTES**

NORMA VIII **(Condições de Admissão)**

1. São condições de admissão na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
 - a) Ser vontade própria do(a) candidato(a) a ser admitido(a);
 - b) Que a Instituição possa dar resposta ao pedido e necessidades do(a) candidato(a);
 - c) Assinatura do contrato de prestação de serviços e aceitação do presente Regulamento.
2. A admissão de residentes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os restantes residentes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Instituição e de articulação com as entidades parceiras.

NORMA IX

(Candidatura e Inscrição)

1. Para efeito de admissão, o candidato deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo do residente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
 - a) Os dados necessários que constam do Cartão de Identificação, do Cartão de Contribuinte, do Cartão de Beneficiário da Segurança Social, do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o residente esteja inscrito;
 - b) Boletim de vacinas e Relatório Médico comprovativo da situação clínica do residente;
 - c) Comprovativos dos rendimentos e despesas do residente;
 - d) Declaração assinada pelo residente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do Processo Individual e para consulta das entidades competentes.
2. Aquando da candidatura, será feita uma entrevista para recolha de informação adicional à Ficha de Inscrição.
3. A Ficha de Inscrição (disponível em www.csspvp.org) e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues na secretaria da Instituição.
4. A candidatura só é formalizada após entrega da Ficha de Inscrição e documentos solicitados;
5. Em caso de dúvida, a Instituição reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA X

(Critérios de Prioridade na Admissão)

1. São critérios de priorização na admissão:
 - a) Ser natural e/ou residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
 - b) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
 - c) Ser, ou ter sido, membro dos órgãos sociais da Instituição, ou família significativo

- do colaborador/elemento dos órgãos sociais da Instituição;
- d) Ter elementos de referência a frequentar a Resposta Social na Instituição;
 - e) Frequentar outra Resposta Social da Instituição.
2. É critério de desempate:
- a) Vaga disponível por género;
 - b) Data de inscrição mais antiga;
 - c) Ser associado do Centro Social S. Pedro de Vilar do Paraíso.
3. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física dos residentes e colaboradores;
 - b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
 - c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer Resposta Social ou serviço da Instituição.

NORMA XI (Admissão)

- 1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório biopsicossocial 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 da Instituição.
- 3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato e/ou seu representante legal, no prazo de 10 dias.
- 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. No ato de inscrição é devido o pagamento de uma caução, de montante equivalente a uma mensalidade, a qual será considerada para efeitos de pagamento da última mensalidade devida aquando da cessação do contrato, desde que não existam valores em dívida ou outros incumprimentos contratuais.
- 6. No ato de admissão:
 - a) É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;

- b) Assinado o contrato de prestação de serviços;
- c) Entregue ao residente a cópia do Regulamento Interno e outros documentos de interesse;
- d) Assinada declaração, pelo residente e/ou responsável legal, de autorização do uso da imagem do(a) idoso(a) na Instituição;
- e) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do residente.

NORMA XII

(Lista de Candidatos(as))

1. Os candidatos(as) que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Candidatos e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado, em documento próprio, ao(à) candidato(a) e/ou representante legal, através de carta ou email, de forma a confirmar a sua situação de candidato à resposta social.
2. Serão retirados(as) da lista os(as) candidatos(as) que desistam da inscrição.
3. A lista será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
4. O candidato(a) e/ou representante legal serão informados(as) quando tiverem vaga para proceder à admissão na Resposta Social.
5. A gestão da Lista de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

NORMA XIII

(Acolhimentos dos (as) Novos (as) Residentes)

1. No caso de admissão do residente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, nomeadamente o Regulamento Interno, o Preçário das Mensalidades, o Manual de Acolhimento, o Manual das Nossas Práticas, a Política de Privacidade e outros que se considerem pertinentes.
2. O período de adaptação do residente, previsto neste regulamento é de 1 mês;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o residente;
 - b) Apresentação dos outros residentes;

- c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados, mediante o grau de autonomia do residente;
 - d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos residentes na vida da Instituição, 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 residente e especificar os artigos de valor que poderá colocar no cofre;
 - i) Não é permitida a admissão de animais domésticos na Instituição, exceto os que possam ser adotados pela própria Instituição.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o residente 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 residente, de rescindir o contrato.

NORMA XIV **(Processo Individual do Residente)**

Do Processo Individual do residente consta:

- a) Identificação do residente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação e contacto do médico assistente;
- d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares de referência;
- e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida, tendo sempre em consideração os interesses do residente, hábitos de vida e necessidades específicas;
- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
- g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do Regime do Maior Acompanhado, quando aplicável;
- h) Plano Individual de Cuidados (PIC), nos termos previstos no artigo 9.º da Portaria nº 349/2023, de 13 de novembro;
- i) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

- j) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo;
 - k) Outros documentos e correspondência trocada com o residente e/ou representante legal;
1. O Processo Individual do residente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a confidencialidade da sua informação, mediante a Política de Privacidade do CSSPVP;
 2. O Processo Individual está permanentemente atualizado.

Norma XV (Plano Individual de Cuidados)

1. O Plano Individual de Cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expectativas da pessoa, assim como do percurso de vida, que deve integrar, de entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.
2. O PIC é monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de seis meses, pela equipa técnica, e revisto, sempre que tal seja solicitado pelo residente e/ou familiar e/ou representante legal ou caso se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades.

11

Capítulo III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVI (Estrutura e Funcionamento)

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é superiormente dirigida por uma Direção, e a sua dinâmica funcional desenvolve-se a partir de expectativas, necessidades e exigências dos residentes, sob a coordenação de um técnico qualificado.

NORMA XVII (Instalações)

As instalações da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas são constituídas por:

- a) 5 Quartos Individuais;
- b) 1 Quarto Individual, podendo ter uso de quarto de casal;
- c) 10 Quartos Duplos;

- d) 1 Quarto duplo com uma instalação sanitária privativa;
- e) 4 Quartos Triplos;
- f) 24 Instalações Sanitárias;
- g) 2 Salas de Banho Assistidas / Banho Geriátrico;
- h) 2 Salas de Estar com copa;
- i) 1 Sala de Refeições;
- j) 2 Salas de Convívio / Atividades;
- k) 1 Sala de Reabilitação;
- l) 1 Gabinete Médico / Enfermagem;
- m) 1 Sala de Espera / Recepção;
- n) 1 Gabinete Técnico;
- o) 1 Gabinete Administrativo;
- p) 1 Sala de Reuniões;
- q) 1 Sala Gerontologia;
- r) 1 Cozinha;
- s) 1 Dispensa do Dia;
- t) 1 Dispensa Geral;
- u) 1 Lavandaria/ Rouparia;
- v) 1 Sala de Pessoal;
- w) 2 Vestiários Pessoal e Zona de Descanso;
- x) 2 Arrumos de Limpeza;
- y) 1 Garagem;
- z) Espaço Exterior com Zonas de Lazer.

Comodidades:

- a) Ar condicionado;
- b) Televisão por TVCabo;
- c) Rádio;
- d) Portas Corta fogo;
- e) Sistema de Chamada de Auxílio Sénior;
- f) Piso antiderrapante;
- g) Elevador.

NORMA XVIII

(Horários e Funcionamento para as Visitas)

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano e 24 horas por dia.
2. Os serviços administrativos da ERPI funcionam de segunda a sexta-feira, de acordo com o horário das 09h00 às 12h30 e das 13h30 às 17h30;
3. O horário de visitas da ERPI é o seguinte:
 - **Período da manhã:** das 11h00 às 12h00;
 - **Período da tarde:** das 14h30 às 18h15;
 - **Período noturno:** das 19h15 às 20h00.

As visitas decorrem, preferencialmente, na sala de estar, nas copas do piso 0 e do piso -1 e nos espaços exteriores da Instituição, de forma a salvaguardar a privacidade, o descanso e o bem-estar dos restantes residentes, sem prejuízo de situações clínicas, de fim de vida ou outras devidamente autorizadas pela Direção Técnica.

Todas as visitas serão registadas pela receção, à entrada, em documento próprio.

4. As visitas devem comunicar, na receção, a saída e tempo de ausência do residente.
5. As visitas devem respeitar o residente, residentes, colaboradores e demais pessoas afetas à Instituição, tratando-os com urbanidade e evitando perturbar a tranquilidade, o descanso e o bem-estar dos restantes residentes.
6. As visitas devem respeitar os bens dos residentes, dos terceiros e da Instituição e não manusear bens ou equipamentos sem a prévia autorização de um colaborador.

13

NORMA XIX

(Lotação)

A capacidade máxima da prestação da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é de 41 residentes.

NORMA XX

(Preçário da Mensalidade)

1. O preçário das mensalidades, em vigor, encontra-se afixado em local visível, com indicação detalhada do custo de serviços adicionais.
2. O valor da mensalidade será de livre fixação pela Direção da Instituição, de acordo com a tipologia do quarto atribuído, assim como do grau de autonomia do residente,

acrescendo 5% a 10% ao valor, tendo como orientação os valores praticados por outras Instituições Privadas na área de influência da Resposta Social.

- a) A avaliação do grau de dependência do residente é realizada através de uma análise conjunta da Equipa Técnica e da Equipa de Saúde, tendo por base a sua condição funcional, clínica e psicossocial.
- b) A primeira avaliação é efetuada no prazo máximo de **30 (trinta) dias** após a admissão do residente na ERPI, com vista à determinação do respetivo grau de dependência e à adequação do plano de cuidados e dos serviços prestados.
- c) Após a avaliação inicial, o grau de dependência será reavaliado sempre que se verifiquem alterações significativas na condição física, cognitiva, funcional ou de saúde do residente que possam determinar a necessidade de revisão do plano de cuidados ou da comparticipação financeira, nos termos previstos no presente Regulamento.
- As avaliações referidas nos números anteriores serão devidamente registadas no processo individual do residente e fundamentadas pela Equipa Técnica e pela Equipa de Saúde.

7. O valor da mensalidade será revisto, anualmente.

14

NORMA XXI

(Pagamentos de Mensalidades)

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, por transferência bancária ou na secretaria da Instituição, de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 12h30 e das 13h30 às 17h30.
2. O Centro Social S. Pedro de Vilar do Paraíso prioriza o pagamento por transferência bancária, através do IBAN PT50 0036 040799106017335 21 do Banco Montepio, referenciando sempre o nome completo do residente.
3. Sempre que o dia 08 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
4. Se a mensalidade for paga fora do prazo, sofrerá um agravamento de 10% até ao dia 20 e 15% para além deste prazo.
5. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do residente até este ou representante legal regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
6. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.

7. No momento da inscrição na ERPI é devido pelo residente, familiar ou representante legal o pagamento de uma mensalidade, sob a forma de caução.
8. No momento da admissão na ERPI é devido pelo residente, familiar ou representante legal o pagamento da mensalidade.
9. Em caso de desistência, sem aviso prévio de 30 dias, ou falecimento do residente, os pagamentos efetuados não são reembolsáveis.

NORMA XXII

(Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Residente)

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço em caso de internamento prolongado do residente.
2. Nos casos de não adaptação do residente, qualquer parte pode denunciar o acordo, por escrito e com antecedência mínima de oito dias. Nestes casos, o residente ficará a cargo do responsável sendo pago o valor devido do período de permanência na Resposta Social.

NORMA XXIII

(Cessação da Prestação e Serviços por Facto não Imputável ao Prestador)

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços (comunicado à Instituição com 30 dias de antecedência) ou por morte do residente.
2. A cessação da prestação de serviço pode ainda ocorrer por:
 - a) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
 - b) A reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria Instituição;
 - c) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao residente;
 - d) Não sejam regularizadas as dívidas até ao limite de 60 dias consecutivos.

NORMA XXIV

(Incapacidade do Residente)

1. Quando um residente estiver em situação de incapacidade, a Instituição poderá sensibilizar e informar a família ou pessoa de referência sobre o Regime de Maior Acompanhado.

2. No caso de falta injustificada de iniciativa da família ou de representante legal, a Instituição diligenciará pela aplicação do Regime de Maior Acompanhado.
3. Se o residente não tiver familiares próximos ou representante legal, a Instituição diligenciará igualmente pela aplicação do Regime de Maior Acompanhado.
4. A Instituição informará a família e/ou representante legal dos procedimentos sobre os meios de suprimento de consentimento, bem como quando necessário, diligenciará igualmente pelos mencionados suprimentos.

NORMA XXV

(Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos)

Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A Instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os residentes e colaboradores.

Capítulo IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XXVI

(Alimentação)

1. A alimentação é confeccionada nas instalações do Centro Social São Pedro de Vilar do Paraíso.
2. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
3. As refeições são servidas no refeitório, por volta dos seguintes horários (existe flexibilidade na Instituição para responder às necessidades de cada residente, sempre que solicitado):
 - Pequeno-almoço: a partir das 8 horas até às 10 horas
 - Almoço: a partir das 12 horas
 - Lanche: a partir das 15,30 horas
 - Jantar: a partir das 18,30 horas
 - Ceia: a partir das 22 horas
4. Para efeitos de organização do serviço, gestão dos recursos e prevenção do desperdício alimentar, a ausência do residente às refeições deverá ser comunicada à

Instituição, sempre que possível, com uma antecedência mínima de **24 (vinte e quatro) horas**.

- a) O incumprimento do dever de comunicação previsto nos números anteriores, quando determine a não comparência do residente à refeição e origine o desperdício de uma refeição previamente confeccionada e reservada para o seu consumo, implica o pagamento de uma comparticipação no montante de **10,00 € (dez euros)**, destinada a compensar os custos inerentes à confeção e ao desperdício alimentar, sem prejuízo do pagamento da mensalidade e de quaisquer outros valores contratualmente devidos.
 - b) O disposto no número anterior não é aplicável quando a ausência resulte de motivo de força maior, situação de emergência, internamento hospitalar ou outra circunstância devidamente justificada e comunicada à Instituição logo que possível.
 - c) Para efeitos de organização do serviço, gestão dos recursos e prevenção do desperdício alimentar, a ausência do residente às refeições deverá ser comunicada à Instituição, sempre que possível, com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.
 - d) O incumprimento do dever de comunicação previsto nos números anteriores, quando determine a não comparência do residente à refeição e origine o desperdício de uma refeição previamente confeccionada e reservada para o seu consumo, implica o pagamento de uma comparticipação no montante de 10,00 euros (dez euros), destinada a compensar os custos inerentes à confeção e ao desperdício alimentar, sem prejuízo do pagamento da mensalidade e de quaisquer outros valores contratualmente devidos.
 - e) O disposto no número anterior não é aplicável quando a ausência resulte de motivo de força maior, situação de emergência, internamento hospitalar ou outra circunstância devidamente justificada e comunicada à Instituição logo que possível.
5. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos residentes desta Reposta Social.
 6. As dietas especiais dos residentes, sempre que prescritas pelo médico, consoante a situação clínica, são de cumprimento obrigatório.
 7. O aniversário do residente é sempre motivo de festa, por tal motivo, o bolo de aniversário é da responsabilidade da Instituição e os familiares serão convidados para participarem na comemoração.

8. Alimentos provenientes do exterior:

- a) Por razões de segurança e foro médico, a entrada e consumo de alimentos e bebidas, provenientes do exterior, é sujeita a conhecimento e consentimento, e ainda, a registo com controlo de datas de validade;
- b) A entrada de alimentos do exterior deve ser registada na receção. Sempre que a receção esteja encerrada esta tarefa é da responsabilidade do responsável de turno, e monitorizada pela equipa de enfermagem;
- c) Os alimentos provenientes do exterior depois de devidamente conhecidos e consentidos, devem ser consumidos na sala de refeição, ou copas do piso (0) ou piso (-1), minimizando o mais possível, o seu consumo no interior dos quartos;
- d) Não é permitida a permanência de alimentos nos quartos, para além de água, bolachas e estes em tempo determinado e devidamente acondicionados. Reserva-se o direito à Instituição, de eliminar alimentos fora de prazo e em mau estado de conservação;
- e) Todos os alimentos depois de devidamente consentidos deverão ser para consumo próprio;
- f) A Instituição não se responsabiliza por problemas associados ao consumo dos referidos alimentos pelo próprio e terceiros.

NORMA XXVII

(Cuidados de Higiene Pessoal, de Imagem e Conforto Pessoal)

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.
2. O CSSPVP disponibiliza os produtos de higiene pessoal, nomeadamente, gel de banho, champô, creme hidratante, pasta dentífrica, escovas e bastões bucais, elixir e desodorizante.
3. Artigos de higiene pessoal específicos e produtos de especialidade farmacêutica são fornecidos pelo residente, família ou representante legal.
4. O material de incontinência e material de enfermagem se necessário é da responsabilidade do residente, familiar ou representante legal. Os residentes podem requerer serviços para cuidado da imagem, como cabeleireiro, estética e podologia com um custo adicional.

NORMA XXVIII

(Tratamento da Roupas de Uso Pessoal do Residente)

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição, através de um serviço de lavandaria contratualizado, no âmbito de um protocolo entre a Instituição e a lavandaria.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação, de acordo com o método definido pela Instituição. Este é dado a conhecer ao residente/família e/ou representante legal no ato da preparação da admissão.
3. As roupas que necessitem de tratamento especial, nomeadamente, lavagem a seco, serão suportadas pelos residentes/familiares e/ou representante legal.

NORMA XXIX

(Apoio no Desempenho de Atividades de Vida Diária e Ocupacionais)

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de Atividades.
2. A construção do Plano de Atividades será realizada com o contributo dos residentes, tendo em consideração as suas preferências e necessidades.
3. A organização de passeios ou deslocações ao exterior é da responsabilidade do Educador Social da Instituição com conhecimento da Direção Técnica.
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser necessário pagamento, devendo tal situação ser previamente informada aos residentes e/ou família, e/ou representante legal.
5. É sempre necessária a autorização dos familiares ou representantes legais, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações ao exterior.
6. Durante os passeios os residentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.
7. O Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal é revisto, semestralmente, pela Equipa Técnica.

NORMA XXX

(Cuidados de Enfermagem, bem como o Acesso a Cuidados de Saúde)

1. As despesas com a aquisição da medicação, transporte, acompanhamento e o pagamento de exames e consultas são da responsabilidade do residente, família ou do seu representante legal não sendo assumidas pela Instituição.
2. Os residentes desta Resposta Social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.

3. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à família ou representante. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento do residente em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde (SNS). Assim que se tomam as diligências necessárias, o acompanhamento da situação e do próprio residente, na ausência comprovada de familiar ou representante legal, a Instituição diligenciará, na medida das suas possibilidades e dos recursos disponíveis, pelo acompanhamento adequado.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital de Gaia).
5. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI, no entanto, o valor dos consumíveis de uso exclusivo do residente para tratamentos de enfermagem acresce ao valor da mensalidade.
6. Aos residentes tem de ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da Resposta Social, devendo para tal proceder-se à alteração da sua residência.
7. Em caso de falecimento, os procedimentos efetuados serão os previamente solicitados pelo residente/família ou representante legal. A família ou representante legal será informada pela Direção Técnica, após a comunicação o restante processo passa a ser responsabilidade da família ou representante legal.

NORMA XXXI **(Administração da Medicação Prescrita)**

1. A ERPI assegura a administração da medicação prescrita pelo médico, acompanhada por guia de medicação.
2. A medicação dos residentes deverá ser, obrigatoriamente, adquirida na farmácia protocolada com a Instituição, salvo indicação expressa e fundamentada por parte do médico assistente ou em situações excecionais devidamente autorizadas pela Direção Técnica, de forma a assegurar uma gestão rigorosa da terapêutica medicamentosa, garantindo o correto acondicionamento, controlo, registo e administração dos medicamentos, bem como a articulação eficaz entre a equipa técnica e a farmácia, promovendo a segurança e o bem-estar dos residentes.
3. A administração de medicação ao residente durante o período de permanência na ERPI obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia, para arquivar no Processo Individual de Cuidados do mesmo.

NORMA XXXII
(Depósito e Guarda dos Bens do Residente)

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os residentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma Lista dos Bens entregues e assinada pelo residente e/ou representante legal e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao Processo Individual do residente.
3. Caso o residente manifeste interesse, os seus objetos de valor poderão ser guardados no cofre da Instituição.
4. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento, mediante emissão do respetivo recibo, de acordo com a Lei de Mecenato, Decreto-lei nº 74/99.

NORMA XXXIII
(Gestão de Bens Monetários)

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários do residente, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do seu Processo Individual.
2. Os movimentos dos bens monetários do residente são efetuados mediante registo pelo técnico responsável, em documento próprio.
3. Poderá ser atribuída uma semanada ao residente mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
 - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues.
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o residente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.
5. No caso, do residente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares disponíveis para o efeito, a Instituição assumirá a gestão até ser nomeado um acompanhante, conforme processo de Maior Acompanhado.
6. Após três meses de desistência ou falecimento do residente finda o prazo de reclamação dos bens à guarda da Instituição.
7. Ao preencher a sua declaração anual de IRS, sem qualquer custo, o residente, família ou responsável legal poderão efetuar um donativo ao CSSPVP através da consignação de 1% do IRS escrevendo o número de contribuinte da Instituição 504421395 para o referido fim.

Capítulo V

RECURSOS

NORMA XXXIV **(Direção Técnica)**

A Direção Técnica desta Estrutura Residencial compete a um(a) técnico(a), cujo nome e formação se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção da Instituição e Direção de Serviços Gerais, pelo funcionamento geral do mesmo.

NORMA XXXV **(Quadro de Pessoal)**

O quadro de pessoal afeto à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, nome, formação e função definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXXVI **(Pessoal Voluntário)**

1. As pessoas que trabalham de forma voluntária na Instituição têm direito a ser devidamente integradas e enquadradas, ao respeito e valorização das atividades que desenvolvam, à avaliação do seu desempenho e a formação adequada.
2. O pessoal voluntário deve observar e respeitar as normas contidas no presente Regulamento e respeitar o sigilo e privacidade dos residentes expresso na documento Política de Privacidade, bem como, os horários da Instituição.

22

Capítulo VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXVII **(Direitos e Deveres da Pessoa que Reside a ERPI)**

1. São direitos da pessoa residente da ERPI:
 - a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
 - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;

- c) Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
 - d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do Plano Individual de Cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
 - e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
 - f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
 - g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
 - h) Receber visitas de acordo com o Regulamento Interno da ERPI;
 - i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto na Política da Privacidade da Instituição;
 - j) Apresentar reclamações e sugestões, em documento próprio, relativamente ao funcionamento e satisfação na prestação dos serviços.
2. São deveres da pessoa residente da ERPI:
- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
 - b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
 - c) Cumprir o Regulamento Interno;
 - d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
 - e) Zelar pela boa conservação da residência, dos bens e equipamentos, não sendo permitido, colocar adornos nas paredes do quarto e mobiliário do próprio;
 - f) Tratar os demais residentes e colaboradores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
 - g) Avisar, atempadamente, das suas ausências à Equipa Técnica;
 - h) Manter o silêncio na residência a partir das 22 horas, assim como, não utilizar o rádio, televisão ou outro aparelho, de forma a perturbar terceiros;
 - i) Respeitar as regras de segurança, nomeadamente, não utilizar botijas de água e cobertores elétricos, assim como, aquecedores e outros aparelhos;
 - j) Pagar pontualmente a comparticipação familiar mensal, nos montantes acordados, sujeitando-se às atualizações no início de cada ano civil, ou quando se justificar;

- k) Comunicar à Direção Técnica, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- l) Não gratificar com qualquer dádiva os colaboradores, salvo algo simbólico.

NORMA XXXVIII **(Direitos e Deveres dos Familiares e Pessoas de Referência)**

1. Os familiares e 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 seu familiar, caso este o deseje;
 - c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
 - d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.
2. Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:
 - a) Cumprir o Regulamento Interno;
 - b) Colaborar com a equipa de trabalho e fazer parte integrante do Processo Individual do residente, bem como, participar nas atividades diárias sempre que solicitado;
 - c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
 - d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos, assim como, cumprir com as normas de higiene e segurança;
 - e) Tratar os residentes e os colaboradores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
 - f) Pagar pontualmente a comparticipação familiar mensal, nos montantes acordados, quando forem contratualmente responsáveis pelo respetivo pagamento.

NORMA XXXIX **(Direitos e Deveres da Instituição)**

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 residente 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 residentes, 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) Respeitar a individualidade dos residentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as 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 das partes interessadas;
- g) Manter os processos dos residentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos residentes, mediante a Política de Privacidade;
- i) Dispor de Livro de Reclamações.

Capítulo VII
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XL
(Livro de Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos, pelo(a) residente e/ou familiar ou representante legal.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

NORMA XLI (Livro de Registo de Ocorrências)

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

NORMA XLII (Alteração ao Presente Regulamento)

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao residente e/ou representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA XLIII (Integração de Lacunas e Omissões)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA XLIV (Penalidades)

1. Aos residentes que não cumprem as disposições finais deste Regulamento, que pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos a outros residentes, serão aplicadas seguintes penalidades:
 - a) Numa situação em que a advertência seja aplicada pela primeira vez, a sanção pode ser apenas advertência verbal ou escrita;
 - b) Suspensão temporária de 5 a 15 dias;
 - c) Expulsão.

2. As penalidades mencionadas são da exclusiva competência da Direção da Instituição.

NORMA XLV
(Entrada em Vigor)

Foi aprovado pela Direção, a minuta do Regulamento, a 12 de dezembro de 2025.

O presente Regulamento entra em vigor a 17 de junho de 2026.

Nota:

- 1ª Revisão aprovada em Reunião de Direção a 15/07/2026 com entrada em vigor a 01/08/2026;