

J



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

EDIÇÃO	REVISÃO	APROVADO
---	---	01/07/2015
---	---	27/06/2016
2ª Edição	04	21/11/2018
2ª Edição	04	23/10/2019
---	05	15/06/2022
3ª Edição	---	20/04/2023
3ª Edição	01	08/08/2024



	ASSOCIAÇÃO LUIZ PEREIRA MOTTA	Edição: 3ª
	Regulamento Interno de Funcionamento da Estrutura Residencial para Idosos de Loures	Revisão: 01 Código: REG.SEC.10
	Revisto por: Direção Técnica Data: 03/06/2024	Aprovado por: Direção Data: 8/8/2024

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Âmbito de aplicação e objetivos	3
Artigo 2º - Finalidade e princípios da intervenção.....	3
Artigo 3º - Legislação aplicável	4
Artigo 4º - Proteção de dados.....	4
Artigo 5º - Capacidade	5
Artigo 6º - Serviços, atividades e cuidados	5

CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA, SELEÇÃO E ADMISSÃO

Artigo 7º - Processo de candidatura	6
Artigo 8º - Critérios de seleção	7
Artigo 9º - Gestão da lista de candidatos.....	7
Artigo 10º - Condicionantes à admissão.....	8
Artigo 11º - Decisão da admissão	8
Artigo 12º - Admissão e acolhimento	9
Artigo 13º - Identificação da roupa dos utentes.....	9
Artigo 14º - Regime de acolhimento temporário	10
Artigo 15º - Processo individual do utente.....	10

CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS

Artigo 16º - Contrato de prestação de serviços	11
Artigo 17º - Comunicação na relação contratual.....	12

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 18º - Comparticipação familiar	12
Artigo 19º - Rendimentos contabilizados para a comparticipação do utente e dos descendentes	13
Artigo 20º - Cálculo do rendimento e da comparticipação de utente.....	14
Artigo 21º - Cálculo do rendimento e da comparticipação de descendentes	15
Artigo 22º - Utentes não abrangidos por acordo de cooperação.....	15
Artigo 23º - Pagamento de mensalidades	15

CAPÍTULO V – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 24º - Horário de funcionamento	16
Artigo 25º - Visitas	16
Artigo 26º - Saídas dos utentes	17
Artigo 27º - Atuação em caso de desaparecimento	17
Artigo 28º - Procedimento em situação de negligência, abuso e maus-tratos.....	18

CAPÍTULO VI – SERVIÇOS INCLUÍDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES

Artigo 29º - Alojamento	18
Artigo 30º - Alimentação	19

Artigo 31º - Cuidados de higiene pessoal e conforto.....	19
Artigo 32º - Tratamento de roupa	20
Artigo 33º - Higiene dos espaços	20
Artigo 34º - Atividades socioculturais, lúdico-recreativas e ocupacionais	20
Artigo 35º - Apoio psicossocial	21
Artigo 36º - Serviço de enfermagem	21
Artigo 37º - Cuidados médicos.....	21
Artigo 38º - Medicação	21
Artigo 39º - Fisioterapia	22
CAPÍTULO VII – SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/ COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES	
Artigo 40º - Ajudas técnicas.....	22
Artigo 41º - Acompanhamento e transportes a consultas/exames/situações de emergência hospitalar	22
Artigo 42º - Cabeleireiro	23
Artigo 43º - Cafeteria	23
CAPÍTULO VIII – OUTROS SERVIÇOS	
Artigo 44º - Apoio espiritual	23
Artigo 45º - Gestão dos bens	23
Artigo 46º - Atos fúnebres	24
Artigo 47º - Devolução de bens pessoais.....	24
CAPÍTULO IX – RECURSOS HUMANOS	
Artigo 48º - Quadro de pessoal.....	25
CAPÍTULO X – DIREITOS E DEVERES	
Artigo 49º - Direitos e deveres dos utentes.....	25
Artigo 50º - Direitos e deveres do familiar/pessoa de referência/representante legal pelo utente.....	26
Artigo 51º - Direitos e deveres dos visitantes.....	28
Artigo 52º - Direitos e deveres da ALPM	28
Artigo 53º - Direitos e deveres dos colaboradores.....	29
Artigo 54º - Direitos e deveres dos voluntários e estagiários.....	29
CAPÍTULO XI – SANÇÕES E CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	
Artigo 55º - Sanções e procedimentos	30
Artigo 56º - Cessação da presta�o de serviços	30
CAPÍTULO XII – DISPOSIÇÕES FINAIS	
Artigo 57º - Livro de reclamações, sugestões e elogios.....	31
Artigo 58º - Sistema de videovigilância	32
Artigo 59º - Alterações ao regulamento	32
Artigo 60º - Centro de arbitragem	32
Artigo 61º - Integração de lacunas.....	32
Artigo 62º - Aprova�o e entrada em vigor	32



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º


Âmbito de aplicação e objetivos

1. O presente regulamento interno contém as normas que regulam a frequência dos utentes e funcionamento da resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, do Centro de Apoio Integrado (CAI) da Associação Luiz Pereira Motta, adiante designados por ERPI e ALPM.
2. A ALPM, com sede em Loures, na Praceta António Francisco da Silva Penetra, Nº 6, Pessoa Coletiva nº 500962081, tem acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social (ISS), IP/ Centro Distrital de Lisboa, em 04/12/2013 para a resposta social de ERPI.
3. O presente documento visa:
 - a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços.

Artigo 2º

Finalidade e princípios da intervenção

1. A ERPI é resposta social da área de idosos e têm por finalidade promover o envelhecimento saudável e a integração na comunidade através da prestação de cuidados essenciais para a pessoa idosa, promovendo autonomia e/ou estimulação das suas capacidades, contribuindo assim para o seu bem-estar.
2. A ERPI constitui uma resposta social desenvolvida em 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 em situações de perda de independência e/ou autonomia ou outras situações de risco, que impeçam ou limitem a permanência no seu seio familiar e social.
3. As atividades desenvolvidas a partir da resposta social visam alcançar os seguintes objetivos:
 - a) Acolher pessoas, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permita permanecer no seu meio natural de vida;
 - b) A harmonia entre os hábitos e os costumes de cada utente preservando a sua individualidade e privacidade;
 - c) Proporcionar serviços, atividades e cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
 - d) Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia, independência e à promoção da qualidade de vida, potenciando a integração social;
 - e) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença;
 - f) 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;

- 
- g) Potenciar a inclusão social;
 - h) Fomentar o processo de envelhecimento ativo;
 - i) Proporcionar ao utente o acesso a atividades lúdicas e de lazer, tais como festas, passeios e visitas, de acordo com os seus interesses;
 - j) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreaajuda e o espírito de comunidade, potenciando o convívio social entre os utentes, familiares, amigos e a comunidade.

Artigo 3º

Legislação aplicável

1. A ERPI é norteada pelos princípios gerais estabelecidos nos estatutos da ALPM, normativos aplicáveis, pelo disposto no presente regulamento e pelo acordo celebrado com o Instituto de Segurança Social (ISS), IP/ Centro Distrital de Lisboa.
2. Rege-se pelo estipulado na:
 - a) Legislação aplicável;
 - b) Acordos de cooperação celebrados com a Segurança Social IP, Centro Distrital de Lisboa;
 - c) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor;
 - d) Circulares de Orientação Técnicas acordadas em sede Comissão Nacional de Cooperação;
 - e) Contratos coletivos de trabalho para as IPSS.
3. A pedido do utente, familiar ou responsável legal, a ALPM disponibiliza a identificação dos instrumentos aplicáveis à resposta de ERPI.

Artigo 4º

Proteção de dados

1. A proteção da privacidade e dos dados pessoais constitui um compromisso fundamental da ALPM.
2. No exercício da sua atividade, a ALPM necessita de proceder à recolha e ao tratamento de um conjunto de dados de natureza pessoal, os quais são essenciais à sua atividade. Os dados recolhidos não serão partilhados ou distribuídos a terceiros, salvo nos casos permitidos por lei e aos organismos responsáveis pela tutela das respostas sociais da instituição.
3. Para além das entidades responsáveis pela tutela das respostas sociais da ALPM, os dados pessoais poderão ser comunicados quando exigido por disposições legais aplicáveis, às autoridades judiciais ou policiais ou quaisquer autoridades que possam legitimamente recebê-las nos termos legais.
4. Assumindo os seguintes princípios:
 - 4.1. Princípio do rigor e transparência
 - a) Proceder ao tratamento de dados pessoais de acordo com a Lei em vigor desde 25 de maio de 2018 e respeito pelos Direitos Humanos Fundamentais (v.g. Direito à Reserva da Vida Privada);
 - b) Recolher a informação necessária e pertinente para finalidades determinadas, a fim de se alcançar os resultados próprios da atividade da Instituição, tendo em conta a sua natureza jurídica e o seu objeto social;

- c) Manter os dados tal como são transmitidos e atualizados quando haja alterações a fazer por indicação/pedido.
- 4.2. Princípio da exatidão e lealdade
- a) São adotadas as medidas adequadas para que os dados inexatos, tendo em conta as finalidades para que são tratados, sejam apagados ou retificados no mais breve prazo possível, após o seu conhecimento;
 - b) Conservar os dados apenas durante o período estipulado por Lei como obrigatório, procedendo à sua destruição após esse prazo e/ou arquivo morto, nomeadamente no que respeita aos utentes e recursos humanos da Instituição;
 - c) Adotar medidas de segurança que impeçam o acesso não autorizado ou o uso indevido dos dados pessoais que são confiados à Instituição, bem como a adoção de medidas técnicas e organizacionais que não permitam a sua perda, destruição ou danificação accidental;
 - d) Garantir, quando solicitado pelo titular de dados, o exercício do direito de acesso e retificação de dados ou informações pessoais que constam nos processos internos e que a si dizem respeito, ficado registado no seu processo individual esta diligência.
- 4.3. Princípio da informação mínima
- a) Guardar os dados pessoais, apenas enquanto dure o objetivo para os quais foram solicitados e proceder à sua destruição, desde que a Lei não exija o contrário;
 - b) Não recolher dados pessoais que não sejam necessários para os fins para os quais são solicitados.
5. A ERPI utiliza uma plataforma onde constam dados de natureza pessoal dos utentes com o propósito de gerir diariamente os registos dos cuidados prestados, atualização fotográfica do espólio, atualização terapêutica, registos de cuidados prestados, de consultas médicas, tratamentos de fisioterapia e enfermagem bem como registos da área de animação sociocultural.
6. Mediante o consentimento escrito do utente/familiar de referência/representante legal, a ALPM poderá utilizar fotografias de utentes para atividades internas e/ou publicações nas redes sociais da Instituição.

Artigo 5º

Capacidade

A ERPI tem capacidade para 68 utentes e acordo celebrado com o Centro Distrital para 65 utentes.

Artigo 6º

Serviços, atividades e cuidados

1. A ERPI destina-se ao alojamento coletivo, num contexto de "residência assistida", para pessoas com 65 anos ou mais, ou outras, se devidamente justificado, em situação de risco e/ou perda de autonomia, solidão ou insegurança, que, por opção própria, ou por inexistência de retaguarda social e familiar manifestem vontade em ser integrados nessa resposta social.
2. Os serviços prestados ao utente em ERPI são:
 - a) Alojamento (temporário ou permanente);
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene e conforto;
 - d) Tratamento de roupa;

- e) Apoio psicossocial
 - f) Limpeza e higienização dos espaços;
 - g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - h) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas, ambientais e ocupacionais de convívio e lazer que visem contribuir para o bom relacionamento entre os utentes e para a estimulação sensorial e cognitiva e a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas, ajustadas ao perfil, capacidades e interesse dos residentes;
 - i) Fisioterapia;
 - j) Cuidados de enfermagem (engloba a administração de fármacos, quando prescritos);
 - k) Apoio clínico de medicina geral e familiar (em consulta semanal com médico prestador de serviços na ALPM, quando necessário, não substituindo o médico de família ou outros de especialidade);
 - l) Acompanhamento e transporte (realizado nas viaturas da instituição) a consultas e exames complementares de diagnóstico, desde que não exista família/pessoa de referência/representante legal.
2. Pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços não abrangidos pela mensalidade, que devem ser pagos mediante o valor definido para cada atividade, sempre que existam custos adicionais inerentes à sua prestação:
- a) Turismo sénior;
 - b) Serviço de cafeteria;
 - c) Serviços e cuidados de imagem (cabeleireiro, pedicura, manicura e outros);
 - d) Atividades lúdico-recreativas externas;
 - e) Outros que sejam objeto de acordo entre a Instituição, o utente e/ou familiar/responsável legal.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE CANDIDATURA, SELEÇÃO E ADMISSÃO

Artigo 7º

Processo de candidatura

1. A ERPI dispõe de uma lista de espera onde constam as candidaturas em suporte informático, contendo a data de candidatura, identificação do candidato, a necessidade de integração na resposta social, a caracterização sociodemográfica, familiar, situação de saúde e dependência.
2. A candidatura poderá ser efetuada no setor administrativo da ALPM, no horário normal de funcionamento (8h30/18h00) e deverá ser complementada com os seguintes documentos:
 - a) Bilhete de identidade/cartão de autorização de residência (quando aplicável);
 - b) Cartão de beneficiário da Segurança Social;
 - c) Cartão de contribuinte;
 - d) Cartão de saúde (SNS);
 - e) Cartão de cidadão (no caso de apresentação deste documento exclui-se a apresentação dos documentos enumerados nas alíneas a, b, c e d);
 - f) Relatório clínico (comprovativa dos antecedentes clínicos e terapêutica de uso crónico);
 - g) No caso de alimentação específica: informação médica indicativa da mesma;
 - h) Declaração da farmácia comprovativa da despesa mensal com terapêutica crónica;
 - i) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;

- j) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - k) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou declaração das fianças comprovativa da não existência de bens patrimoniais registados;
 - l) Outros documentos que sejam considerados pertinentes.
3. Os descendentes de 1º grau da linha reta deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas a), c), e), h) e j) do ponto 2.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. As candidaturas serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses. Após esse prazo deve proceder-se à sua renovação. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos rendimentos do utente, caso contrário a inscrição será anulada. Em alternativa, será fixada a mensalidade máxima que coincidirá com o valor do custo real utente/mês do ano transato ou pelo valor estipulado pela direção.

Artigo 8º

Critérios de seleção

1. A seleção será realizada de acordo com os seguintes critérios:
- a) Ser utente de outras respostas sociais da área de idosos da ALPM (SAD/CDIA/Clube Sénior) – 25%;
 - b) Ser cônjuge de utente já residente na ERPI – 20%;
 - c) Estar em situação isolamento, vulnerabilidade económica e/ou situação de risco social – 10%;
 - d) Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o acolhimento, nomeadamente pelas seguintes razões: abandono, desajustamento familiar grave, doença grave de um elemento do agregado familiar, quando todos os elementos do agregado familiar trabalhem fora de casa e condições habitacionais que impeçam à família de manter a pessoa idosa em casa – 15%;
 - e) Ser benfeitor ou associado da ALPM – 15%;
 - f) Residir na área geográfica da resposta social – 10%.
2. Em caso de igualdade no somatório dos critérios de priorização, a idade e a data da inscrição na estrutura residencial poderão constituir critérios de desempate.
3. Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades, em qualquer resposta social ou erviço da Instituição, reserva-se o direito da ALPM recusar a candidatura.

Artigo 9º

Gestão da Lista de Candidatos

1. A Instituição procede à atualização da lista de candidatos, nas seguintes situações:
- a) Integração de um novo candidato;
 - b) Existência de vaga;
 - c) Nas situações em que a inscrição foi feita há mais de um ano, candidato(a) e/ou pessoa de referência/representante legal deve comunicar à Instituição a sua intenção de manutenção da inscrição;

2. São motivos de retirada da lista de Candidatos:
 - a) Informação de falecimento;
 - b) Manifestação de vontade de retirada da lista de candidatos por parte do candidato(a) e/ou pessoa de referência/representante legal;
 - c) Ausência de informação relevante para avaliação do processo de candidatura (falta de contactos, falta de dados, etc.);
3. Quando o candidato/familiar de referência e/ou representante legal informam a Instituição sobre novos factos da sua situação, os quais configuram alterações às condições em que foi inscrito, a coordenadora de área procede de novo à avaliação dos requisitos.
4. Quando o candidato/familiar de referência e/ou representante informa(m) que o primeiro não se encontra interessado na manutenção da lista de candidatos ou se verifica o óbito, a Instituição procede ao arquivo do processo do candidato e à atualização da lista de candidatos.
5. Para aquisição de informação relativamente à posição na Lista de Candidatos, o candidato/familiar de referência e/ou representante legal podem contactar a secretaria, no horário de funcionamento (8h30/18h00).

Artigo 10º

Condicionantes à admissão

1. São fatores condicionantes à admissão:
 - a) Quando o candidato seja pressionado por familiares ou outros, para ser integrado em ERPI contra a sua vontade (este ponto não se aplica nas situações em que o Tribunal tenha decretado a sua incapacidade e o equipamento reúna as condições necessárias para a integração);
 - b) Quando se prevê que o candidato venha a ser elemento de perturbação na dinâmica da Estrutura Residencial;
 - c) Quando o candidato seja portador de doença infetocontagiosa (esta condição não é motivo de exclusão para admissão desde que a instituição disponha de meios de preservação da saúde e integridade dos demais residentes e colaboradores);
 - d) Quando apresenta doença não compensada do foro psíquico para a qual a Instituição não tenha capacidade de resposta;
 - e) Quando existe sonegação de dados relativos à situação de saúde ou económica do candidato.

Artigo 11º

Decisão da admissão

1. Após análise da situação do candidato, dos documentos e informações constantes na ficha de candidatura, a seleção para admissão é efetivada pela coordenadora da resposta social, seguindo-se a proposta de admissão para parecer e decisão por parte da direção técnica e direção da ALPM, cabendo-lhes ainda, a validação da respetiva comparticipação familiar (mensalidade).
2. À direção e/ou coordenadora da resposta social é reservado o direito de proceder às averiguações que se julguem necessárias, no sentido de avaliar a idoneidade do candidato e a veracidade das declarações apresentadas; a falta

A

de veracidade nas informações prestadas pelo candidato e/ou familiar de referência/representante legal poderá originar a não admissão ou a respetiva exclusão da lista de espera.

3. Após a seleção do candidato o mesmo e/ou familiar de referência/representante será contactado para informar da admissão e agendar entrevista. No ato da entrevista serão apresentados os valores das participações a pagar e as regras de funcionamento – regulamento interno, normas, princípios e valores da ERPI.

Artigo 12º

Admissão e acolhimento

1. A realização da entrevista ao candidato(a) e/ou pessoa de referência/representante legal é feita pela coordenadora de área ou seu representante, destinada a avaliar a situação sociofamiliar do(a) candidato(a), bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da ERPI. Em casos excecionais o regulamento interno poderá ser enviado via e-mail.
2. A admissão do utente é realizada entre a 2ª e a 6ª feira, no período da manhã e o acolhimento é feito pela coordenadora da área ou seu representante.
3. No ato de admissão devem ser cumpridos os seguintes procedimentos, para com o utente/ pessoa de referência:
 - a) Prestar ao candidato(a) e /ou pessoa de referência/representante legal todos os esclarecimentos necessários à boa integração, direitos, deveres, normas internas e quotidiano da ERPI;
 - b) Acordar um plano de integração e Plano Individual de Cuidados, tendo em conta as suas necessidades específicas, de forma a garantir uma boa adaptação;
 - c) Informar o candidato e/ou pessoa de referência/representante legal sobre o regulamento interno, procedendo à entrega de um exemplar;
 - d) Elaborar a relação dos bens e valores que o candidato traz consigo, a qual será atualizada sempre que se verifique qualquer alteração;
 - e) Informar sobre o número de lavandaria atribuído;
 - f) Informar o candidato e/ou pessoa de referência/responsável legal sobre a data de assinatura do contrato de prestação de serviços data de entrada no equipamento.

Artigo 13º

Identificação da roupa dos utentes

1. No dia da admissão, a roupa entregue para uso pessoal do utente já deverá estar devidamente identificada com o nº de lavandaria atribuído. O mesmo deve acontecer com toda a roupa que seja entregue posteriormente na ERPI. E que deve ser entregue à responsável de setor ou coordenadora de área.
2. A instituição só procederá à marcação de roupa em situações de inexistência de rede familiar que possa assumir esta responsabilidade. O tratamento das roupas é feito na lavandaria /rouparia existente na Instituição, sendo o setor de ajudantes de ação direta responsável pela sua entrega, receção e distribuição nos respetivos quartos.

Artigo 14º

Regime de acolhimento temporário

1. A admissão/acolhimento em regime temporário para candidatos ou utentes de outras respostas sociais da área de idosos está prevista nas seguintes situações:
 - a) Prestar apoio à família com base na análise de cada situação e de acordo com a existência de vaga;
 - b) Proporcionar o acolhimento em contexto pós-cirúrgico com o objetivo de recuperação psicomotora.
2. O alojamento temporário tem a duração máxima de 2 meses. A admissão será feita após assinatura de termo de responsabilidade, pelo próprio e/ou familiar de referência/representante legal, que garanta o retorno ao meio familiar após o término do período determinado, afastando a possibilidade deste tipo de internamento ser utilizado como estratégia de entrada mais rápida em residência permanente. Nas situações de recuperação o período de alojamento poderá ser revisto.
3. O montante da comparticipação terá como base o valor do custo real utente/mês do ano anterior e será calculado de acordo com os dias de permanência.


Artigo 15º

Processo individual do utente

1. Para cada utente integrado em ERPI será organizado um processo individual do qual fazem parte o processo social e clínico, sendo atualizados pelos elementos responsáveis e garantindo a sua confidencialidade.
2. Do processo individual do utente consta:
 - a) Processo social:
 - Ficha de candidatura;
 - Ficha de inscrição;
 - Autorização de admissão;
 - Fotocópia dos documentos identificados no Artigo 7º, ponto 2 e 3;
 - Plano Individual de Cuidados (PIC) no qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
 - Ficha de cálculo da comparticipação mensal;
 - Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
 - Identificação e contato do representante pelo acolhimento do utente/pessoa de referência/ responsável legal;
 - Exemplar do contrato de prestação de serviços e respetivas adendas;
 - Declaração de consentimento de utilização dos dados pessoais;
 - Declaração assinada pelo candidato e/ou familiar de referência/representante legal em como autoriza a publicação da sua imagem em fotografias ou documentos em suporte digital para divulgação de atividades da ERPI (nomeadamente no site institucional ou redes sociais da ALPM).

O processo social encontra-se arquivado em local próprio com exclusivo acesso à coordenadora da área, sendo partilhada a informação necessária com outros elementos que esta considere pertinentes para a prestação de cuidados e serviços.

- b) Processo clínico:

- 
- Cópia dos documentos identificados no Artigo 7º, ponto 2, alínea a), b), c), d), e), f);
 - Identificação e contato do médico assistente;
 - História clínica;
 - Análises clínicas atualizadas e outros exames;
 - Ficha de anotação e prescrição médica;
 - Ficha de avaliação clínica e de dependências;
 - Ficha de registo de sinais vitais;
 - Ficha de utilização de ajudas técnicas;
 - Cópias de relatórios, exames ou outros documentos clínicos;
 - Outros documentos médicos e informação de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento na ERPI.
- 2.1 O processo clínico é elaborado pelo setor de enfermagem e encontra-se arquivado em local próprio, com exclusivo acesso à equipa de enfermagem e clínica, nos termos da legislação em vigor, sendo partilhada a informação estritamente necessária com outros elementos que esta considere pertinentes para a prestação de cuidados e serviços;
- 2.2 No âmbito da prestação de cuidados e serviços, os dados pessoais do utente e/ou familiar de referência/representante legal, poderão ser partilhados com outras entidades cumprindo as obrigações legais (exemplo: partilha de processo clínico com elementos do INEM). Os utentes /familiares de referência/representantes legais são obrigados a fornecer ao gabinete de enfermagem, aquando da admissão do utente, todas as informações relativas a medicação, consultas, exames e respetivos resultados;
- 2.3 No ato de admissão, o utente será informado que toda a medicação será gerida pelo gabinete de enfermagem.

CAPÍTULO III

RELAÇÕES CONTRATUAIS

Artigo 16º

Contrato de prestação de serviços

1. Após a formalização do processo de admissão, é celebrado um contrato de alojamento e prestação de serviços, por escrito, entre a ALPM, o utente, o familiar de referência/representante legal, assinado por todos os outorgantes.
2. Sempre que o utente não possa assinar o referido contrato bem como o documento que afirma o conhecimento de regulamento interno, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar de referência/representante legal, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, não invalidando a aposta impressão digital do utente e escrever-se termo de rogo.
3. O contrato vigorará pelo período de um ano, renovável automaticamente. Poderão ser efetuadas alterações ao contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados mediante a elaboração de uma adenda ao contrato existente, desde que se verifique alteração das condições de autonomia ou rendimentos do utente ou descendentes.
4. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais às quais os utentes /familiares de referência/representantes legais devem manifestar a sua total sua adesão com assinatura de declaração que atesta o conhecimento e aceitação das regras aí constantes.

5. No contrato estarão explícitos os serviços que o utente usufrui, os direitos e deveres de ambas as partes bem como o valor da comparticipação familiar (mensalidade) a pagar, quer por parte do utente, quer por parte dos descendentes/representante legal.
6. Verificando-se a existência de vários familiares, um deles será definido, mediante mútuo acordo, como familiar de referência do utente na relação contratual com a ALPM.
7. No contexto da prestação contratualizada, a ALPM não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos utentes. Não estão incluídos seguros de acidentes pessoais dos utentes, quer nas instalações da ALPM quer na utilização das viaturas Institucionais.

Artigo 17º

Comunicação na relação contratual

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 *e-mail* ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a ALPM proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais dos pagamentos via *e-mail*, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do utente /familiar de referência/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.

CAPÍTULO IV

COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 18º

Comparticipação familiar

1. Entende-se por comparticipação familiar (mensalidade), o valor calculado de acordo com os rendimentos do utente, acrescidos da comparticipação dos descendentes e/ou outros familiares/responsável legal.
2. O complemento por dependência e/ou complemento solidário para idosos fazem parte do rendimento do utente para cálculo da comparticipação familiar;
3. A prova dos rendimentos do utente, dos descendentes e/ou outros familiares/responsável legal é feita mediante a apresentação das suas declarações de IRS, respetivas notas de liquidação e outros documentos comprovativos da

sua situação económica (ver Art. 7º); a falta da sua apresentação, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;

4. Sempre que haja dúvida sobre a veracidade das declarações de rendimentos, após serem efetuadas as diligências que se considerem adequadas pode a ALPM convencionar um montante de comparticipação mensal.
5. Quando o apuramento da comparticipação mensal é superior ao valor do custo real do utente mês, o valor a cobrar não poderá exceder o valor estipulado para a mensalidade máxima, definida em cada ano pela direção da ALPM;
6. Sempre que o utente, descendentes e/ou outros familiares/ responsável legal entenda que o cálculo apurado não se adequa à sua capacidade financeira, de livre vontade, poderá propor um valor mais adequado à sua situação, sendo este devidamente avaliado e decidido pela direção.
7. As comparticipações serão revistas anualmente entre os meses de agosto e setembro, com aplicação no mês de outubro e/ou sempre que existam alterações aos rendimentos, tendo em conta o limite anual definido no protocolo de cooperação para o setor social e solidário em vigor.

Artigo 19º

Rendimentos contabilizados para a comparticipação do utente e dos descendentes

1. Para efeitos do presente regulamento, entende-se que o Rendimento Mensal Líquido do utente e/ou dos descendentes de 1º grau da linha reta – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, incidindo também sobre os subsídios de férias e Natal respetivamente.
2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do utente (RAF) e dos descendentes e/ou outros familiares/responsável legal, consideram-se os seguintes rendimentos:
 - Do trabalho dependente;
 - Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - De pensões e/ou prestações sociais – RSI, CSI, Subsídio de Desemprego (exceto as atribuídas por encargos familiar/responsável legal e por deficiência);
 - Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - Prediais;
 - De capitais;
 - Os complementos por dependência (fazem parte do rendimento do utente);
 - Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. 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;
 - As importâncias relativas à cedência do uso do 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;
 - A cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - 3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, 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;
 - 3.2 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do utente e do respetivo agregado familiar/responsável legal, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o

valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite;

- 3.3 Consideram-se os rendimentos de 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;
- 3.4 Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o utente ou qualquer elemento do seu agregado familiar/responsável legal e dos descendentes de 1º grau da linha reta sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

Artigo 20º

Cálculo do rendimento e da participação do utente

O cálculo do rendimento do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF - D}{12}$$

Sendo:

RC = Rendimento mensal

RAF = Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

1. Participação máxima a pagar por utente será fixada anualmente por deliberação da direção, tendo em conta o custo real utente/mês do ano anterior.
Consideram-se despesas mensais fixas do utente:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, devidamente comprovada.
2. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.
3. A participação do utente é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento de acordo com o seguinte quadro:

CONDIÇÃO	PERCENTAGEM SOBRE O RENDIMENTO
Utente que não necessita de apoio ao nível das atividades de vida diária	75%
Utente que necessita de apoio para satisfazer algumas atividades de vida diária: (higiene pessoal, vestuário, mobilidade, alimentação, entre outras)	85%
Utente com grau de dependência que necessita de apoio para todas as atividades de vida diária e ao qual tenha sido atribuído o Complemento de Dependência (1º ou 2º grau) pelos Serviços de Verificação de Incapacidades da Segurança Social	90%

4. A percentagem aplicada à comparticipação do utente poderá ser alterada de acordo com o grau de dependência e sempre que a situação o justifique.

Artigo 21º

Cálculo do rendimento e da comparticipação de descendentes

1. O cálculo da comparticipação dos descendentes é feito de acordo com as regras que constam no quadro seguinte:

Descendentes e/ou outros familiares/responsável legal que auferam um RLA inferior a 11.000€	Isentos do pagamento
Descendentes e/ou outros familiares/responsável legal que auferam um RLA entre 11.000€ e 18.000€/ano	Aplicação de 5% sobre o rendimento
Descendentes e/ou outros familiares/responsável legal que auferam um RLA entre 18.000€ e 24.000€/ano	Aplicação de 10% sobre o rendimento
Descendentes e/ou outros familiares/responsável legal que auferam um RLA superior a 24.000€/ano	Aplicação de 12,5% sobre o rendimento

2. A comparticipação dos descendentes, depois de aplicada a percentagem prevista no quadro anterior, será objeto de desconto de 10, 20 ou 30%, conforme estes tenham a seu cargo 1, 2 ou 3 menores.
3. Anualmente, ou sempre que a situação económica dos descendentes e/ou outros familiares/responsável legal sofra alguma alteração, devidamente comprovada pela apresentação da declaração de IRS, nota de liquidação e/ou outros elementos comprovativos da sua real situação económica, poderão solicitar a revisão do montante de comparticipação.
4. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algalias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do utente ou pessoa responsável pelo internamento na ERPI.

Artigo 22º

Utentes não abrangidos por acordo de cooperação

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar de referência/responsável legal.

Artigo 23º

Pagamento de mensalidades

1. A mensalidade/comparticipação dos descendentes poderá ser paga em numerário, cheque ou multibanco nos serviços administrativos, entre os dias 10 (dez) e 20 (vinte) do mês correspondente ou por transferência bancária, para a conta da ALPM – NIB 0045 5140 4001 2153 8278 9.

2. Caso seja opção do utente/familiar/responsável legal os vales postais das suas pensões poderão ser recebidos pela ALPM, sendo da sua responsabilidade a concretização dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto do ISS, (Centro Nacional de Pensões), Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas reformas.
3. Nos casos de inexistência de suporte familiar/responsável legal é da responsabilidade da ALPM o cumprimento dos seguintes procedimentos:
 - a) Alteração de morada junto do Centro Nacional de Pensões para que o vale da pensão seja remetido para a morada da ERPI;
 - b) Alteração da morada e NIB junto da Caixa Geral de Aposentações;
 - c) Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao utente ou guardado em cofre por sua solicitação.
4. Haverá lugar a 10% de desconto da mensalidade/comparticipação do utente quando se verificar um período de ausência igual ou superior a 15 dias consecutivos.
5. Em caso de desistência ou falecimento, o valor da mensalidade será calculado em função da data de saída/óbito, isto é, será considerada uma redução na mensalidade em função do período não usufruído.
6. Se se verificar um atraso no pagamento da comparticipação familiar/comparticipação dos descendentes superior a 30 (trinta) dias, sem qualquer justificação, será enviado aviso de obrigatoriedade de regularização da situação nos 15 (quinze) dias seguintes. Caso não haja regularização proceder-se-á à cessação do contrato.

CAPÍTULO V

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 24º


Horário de funcionamento

O horário de funcionamento da ERPI é de 24 horas por dia, todos os dias do ano.

Artigo 25º

Visitas

1. É facultada a visita de familiares/pessoas de referência/responsável legal ou outros elementos significativos aos utentes da ERPI, diariamente, no período diário das 15h00 às 18h30.
2. No espaço interior da ERPI, por cada utente é permitida a entrada em simultâneo de dois visitantes, salvo exceções devidamente autorizadas pela coordenadora da área. No espaço exterior não existem limites de visitantes.
3. As visitas fora do horário previsto apenas poderão ser realizadas com autorização prévia da coordenadora ou a quem a substituí.

- 
4. As visitas deverão realizar-se nos seguintes espaços: jardim exterior, salas de estar comuns (na entrada de cada ala) e espaço de cafetaria. A livre circulação nos restantes espaços é interdita, nomeadamente: gabinetes técnicos, salas de animação, fisioterapia, enfermagem, lavandaria e refeitório.
 5. Em situações em que os utentes estão acamados e/ou com doença temporária são permitidas visitas no quarto, devendo estas respeitar a privacidade e estado de saúde do outro utente (em caso de quarto partilhado).
 6. Todas os visitantes terão de efetuar o registo de entrada e saída, facultando os seus dados na portaria da ALPM.
 7. Na existência de visitas não autorizadas pelo utente ou seu familiar/representante legal, a Instituição deve ser informada no momento da admissão, ou posteriormente, caso se verifique necessário.
 8. Reserva-se o direito à ALPM de interditar as visitas que causem ou tenham causado perturbações ao bom funcionamento da mesma, ou por indicação do utente.

Artigo 26º

Saídas dos utentes

1. As saídas dos utentes são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI, devendo-se cumprir o seguinte:
 - a) Todas as saídas de utentes terão de ser comunicadas à administrativa da ERPI, telefonicamente ou via e-mail. Esta comunicação terá de ser realizada de 2ª a 6ª feira, inclusivamente para o agendamento das que se realizam ao fim de semana;
 - b) Os utentes mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física ou motora possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão permissão para sair quando acompanhados por pessoa de família, responsável legal ou outro que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI;
 - c) Os utentes, sempre que desejem, poderão não almoçar ou jantar na ALPM mediante informação prévia à coordenadora da área;
 - d) Os utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só poderão sair das instalações desde que devidamente autorizadas pela equipa clínica.
2. Só em casos devidamente justificados, mediante autorização da coordenadora ou outra que a substitua, poderá o regresso à ERPI efetuar-se depois da hora de silêncio (22h).
3. As saídas e entradas dos utentes são sempre efetuadas pela portaria.
4. A ALPM não se responsabiliza por atos ou acidentes que possam ocorrer aos utentes que se ausentem das instalações durante o período de funcionamento.
5. Poderão existir limitações temporárias às saídas decorrentes de orientações governamentais (Ex. situações pandémicas ou outras).

Artigo 27º

Atuação em caso de desaparecimento

1. Em caso de desaparecimento de um utente, deve ser contactado de imediato o familiar de referência/responsável legal, providenciando, simultaneamente, que a Diretora Técnica e o Presidente da Direção sejam informados.

2. Após comunicação ao familiar de referência/responsável legal do utente, a ALPM deverá de imediato contactar a Polícia de Segurança Pública, dando nota do seu desaparecimento.
3. Estes procedimentos são da responsabilidade da coordenadora da área e, na sua ausência, do seu representante e/ou responsável de setor. No caso destes elementos não se encontrarem na Instituição, deverão as ajudantes de ação direta informar a Diretora Técnica ou o Presidente da Direção para que sejam realizados os procedimentos.

Artigo 28º

Procedimento em situação de negligência, abuso e maus-tratos

A ALPM tem definido um procedimento de atuação e prevenção para situações de negligência, abusos e maus-tratos. Este procedimento é explicado no manual interno sendo este dado a conhecer a todos os colaboradores e utentes, encontrando-se afixado em local próprio e disponível para consulta, bem como cópias de ficha de sinalização.

CAPÍTULO VI

SERVIÇOS INCLUÍDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES

Artigo 29º

Alojamento

1. O alojamento em ERPI está organizado em conformidade com o grau de dependência dos utentes, competindo à equipa técnica a colocação do utente na ala adequada às suas necessidades de cuidados, podendo este ser transferido de quarto sempre que se verifiquem alterações neste âmbito.
2. As modalidades de alojamento em ERPI estão disponíveis em quarto duplo, individual ou de casal.
3. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiros, será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivente no mesmo quarto, em partilha com outro utente; no caso de não ser viável, será providenciada a transferência para outro quarto apropriado à sua nova situação.
4. Durante a noite (22h00 – 7h00), as luzes devem estar desligadas, mantendo-se apenas acesas as de emergência.
5. É permitida a existência de TV e/ou rádio nos quartos, desde que o seu funcionamento não interfira com o repouso dos utentes que o partilham, não podendo ligá-los antes das 8 horas da manhã nem após as 22 horas.
6. É expressamente proibido aos utentes:
 - a) Alterações aos quartos sem prévio consentimento da coordenadora da resposta, entre os quais colocação de objetos nas paredes ou introdução de mobiliário pessoal;
 - b) Utilização de velas, cobertores elétricos ou outros objetos que possam causar o risco de incêndio;
 - c) Ter no quarto objetos que possam causar danos ao próprio e a outrem, nomeadamente canivetes, facas e tesouras;
 - d) Ter medicação em sua posse;
 - e) Ter bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros utentes;

- f) Fumar dentro das instalações da ERPI;
- g) Lavar e secar roupa nos quartos;
- h) Fazer-se acompanhar de animais.

Artigo 30º

Alimentação

1. O serviço de alimentação presta-se no seguinte horário:
 - Pequeno-almoço: entre as 8.30 e as 10.00 horas;
 - Almoço: 12.30 horas;
 - Lanche: 16.00 horas;
 - Jantar: 19.00 horas;
 - Ceia: 23.00 horas, sendo o serviço desta refeição variável conforme as necessidades do utente.
2. Os horários das refeições são estabelecidos, devendo o utente respeitá-los, salvo em situações especiais acordadas com a coordenadora ou responsável de serviço.
4. As refeições são servidas na sala de refeições da ERPI; os utentes totalmente dependentes realizam refeições nos quartos ou na copa das respetivas alas.
5. A entrega de alimentos por parte dos familiares terá de cumprir as seguintes regras:
 - a) É expressamente proibido a entrega de alimentos que sejam prejudiciais à saúde dos utentes com patologias específicas (diabéticos/hipertensos/outros);
 - b) Os alimentos perecíveis (frutas, iogurtes, etc.) devem ser acondicionados no frigorífico; no caso dos utentes que têm frigorífico nos quartos devem ser acondicionados neste espaço. Para os utentes que não têm frigorífico no quarto, este tipo de alimentos deve ser entregues à colaboradora da receção ou, na sua ausência, na copa do refeitório para que sejam devidamente identificados e acondicionados;
 - c) A ALPM reserva-se o direito de verificar regularmente os quartos para salvaguardar a proliferação de pragas, devido a alimentos que estejam mal-acondicionados ou já não estejam em condições de serem consumidos.

Artigo 31º

Cuidados de higiene pessoal e conforto

1. Os cuidados de higiene pessoal e imagem realizam-se diariamente, em conformidade com as necessidades de cada utente. Estes cuidados serão prestados de acordo com o plano individual de cuidados.
2. A ALPM disponibiliza os produtos necessários à higiene de cada utente. Se o utente/familiar/responsável legal pretender, por opção própria, usufruir de produtos de natureza/marca específica, a aquisição é da sua responsabilidade.
3. A aquisição de material de incontinência é da responsabilidade do utente/familiar de referência/responsável legal. A aquisição poderá ser realizada pela ERPI, a pedido do utente ou familiar/responsável legal, não estando o valor destes artigos incluídos na mensalidade.

4. Quando a aquisição de material de incontinência é efetuada pelo familiar de referência /responsável legal, a sua entrega deve ser realizada na portaria da Instituição e os artigos devidamente identificados, competindo à ALPM o respetivo registo de receção destes artigos.

Artigo 32º

Tratamento de roupa

1. A ALPM atribui ao utente um n.º de lavandaria previamente à sua admissão para que, à data de entrada, todas as suas roupas estejam devidamente identificadas. É da responsabilidade do utente ou familiar de referência /responsável legal a marcação da roupa.
2. O tratamento das roupas é feito na lavandaria/rouparia existente na Instituição, sendo o setor de ajudantes de ação direta responsável pela sua entrega, receção e distribuição.
3. Caso o utente tenha capacidade física e mental para tal, poderá proceder à entrega e levantamento da roupa junto do referido serviço de lavandaria.
4. Caso o familiar de referência /responsável legal queira, o tratamento da roupa poderá ser da sua responsabilidade.

Artigo 33º

Higiene dos espaços

A higiene dos espaços é realizada diariamente, de acordo com o estipulado no plano de higienização.

Artigo 34º

Atividades socioculturais, lúdico-recreativas e ocupacionais

1. A ERPI dispõe de um técnico de animação sociocultural, responsável pelo planeamento e execução de atividades com vista à estimulação e manutenção das capacidades, ocupação e lazer dos utentes, de acordo com os seus interesses e capacidades, em conformidade com o seu plano individual de cuidados. O calendário das atividades é afixado em local próprio e divulgado na reunião mensal de utentes.
2. Fazem parte do plano as seguintes atividades: estimulação cognitiva, artes decorativas, pintura, aulas de movimento, aulas de relaxamento e meditação, grupo coral, jogos lúdicos, sessões de cinema, sessões de culinária, passeios, festas de aniversário, comemoração de festas de calendário, colónias de férias e outras.
3. Mensalmente é realizada uma reunião geral de utentes, na qual é feita a avaliação das atividades desenvolvidas, a apresentação das atividades do mês seguinte e espaço de diálogo em que estes podem apresentar as suas reclamações, sugestões ou solicitações.
4. As atividades em ERPI são desenvolvidas e adaptadas às características dos vários utentes e a sua participação é incentivada, mas não exigida.
5. Poderão ser desenvolvidos ateliers específicos dinamizados por voluntários que terão o apoio da animadora sociocultural.



Artigo 35º

Apoio psicossocial

O Atendimento e acompanhamento dos utentes é assegurado pela coordenadora da área de idosos, no sentido de recriar momentos de escuta/aconselhamento sempre que os utentes necessitarem. Os dias e horário de atendimento estarão afixados no painel de entrada do equipamento.

Artigo 36º

Serviço de enfermagem

1. Ao setor de enfermagem compete a promoção da saúde física e mental dos utentes, sendo da sua competência: executar os atos de enfermagem adequados às necessidades individuais; promover a toma da terapêutica prescrita; fazer a triagem e acompanhamento às consultas médicas; colaborar no acompanhamento e formação dos outros profissionais da ERPI; manter atualizado os processos clínicos; participar em todos os atos inerentes à sua profissão.
2. O serviço de enfermagem funciona de 2ª feira a domingo, entre as 8.00 e as 20.00 horas, e assume as seguintes tarefas:
 - a) Preparação, distribuição e administração da terapêutica, de acordo com a prescrição médica. Em caso de ausência de enfermeiro a distribuição da terapêutica compete às ajudantes de ação direta, mediante indicações da enfermagem;
 - b) Verificação da toma dos medicamentos, devendo comunicar todas as situações em que o utente não o faça;
 - c) A execução de todos os atos de enfermagem necessários ao bem-estar dos utentes: monitorização do utente diabético, hipercolesterolémico e hipertenso; realização de pensos; entubação nasogástrica; algalias, etc;
 - d) Acompanhamento e orientação das equipas prestadoras de cuidados diretos aos utentes na ótica da melhoria contínua e adequação da prestação de cuidados e participação nos planos de formação de colaboradores;
 - e) Dentro do seu horário de funcionamento, os utentes poderão recorrer aos serviços de enfermagem sempre que necessitem.

Artigo 37º

Cuidados médicos

A consulta de clínica geral realiza-se no equipamento uma vez por semana, e destina-se exclusivamente aos utentes sem suporte familiar/responsável legal. Para os utentes com suporte familiar/responsável legal será dado apoio médico apenas em situações específicas identificadas pela equipa de enfermagem, devendo depois ser a família a efetuar as diligências necessárias para o acompanhamento médico exterior, caso este seja necessário.

Artigo 38º

Medicação

1. A preparação da terapêutica prescrita é assegurada por uma farmácia local, sendo o seu pagamento da responsabilidade do familiar/representante legal diretamente para o NIB da respetiva farmácia, que será facultado pela ALPM.

A

2. O receituário é assegurado pela médica que presta serviço na ERPI. Caso esta situação se altere, poderá ser da responsabilidade do familiar/representante legal a aquisição e entrega de medicação, de acordo com condições a designar.
3. O receituário que é prescrito a utentes em consultas externas específicas deve ser entregue e/ou enviado aos serviços de enfermagem da ERPI de forma a articular com a farmácia e solicitar a respetiva medicação.
4. No caso de serem prescritos ao utente medicamentos que tenham de ser preparados em farmácia hospitalar é da responsabilidade da família/pessoa de referência legal a sua aquisição e entrega na receção da ERPI.

Artigo 39º

Fisioterapia

A fisioterapia desenvolve a sua prestação de cuidados na ótica da prevenção, manutenção e reabilitação de capacidades psicomotoras nos utentes. Este setor é assegurado por uma fisioterapeuta e uma auxiliar de fisioterapia na seguinte modalidade:

- a) Em horário fixo, de segunda a sexta-feira no ginásio de fisioterapia da ERPI;
- b) Em regime de sessões de grupo e tratamentos individualizados em ginásio de fisioterapia. Em utentes cujo grau de dependência não permite a utilização do espaço do ginásio podem ser desenvolvidos tratamentos e massagens no seu quarto;
- c) O encaminhamento para os respetivos tratamentos carece sempre de prescrição médica e/ou avaliação da fisioterapeuta, podendo ser realizado na modalidade de tratamento individualizado ou em grupo.

CAPÍTULO VII

SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR/COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES

Artigo 40º

Ajudas técnicas

É da responsabilidade do utente e/ou familiar de referência/responsável legal a aquisição, manutenção e reparação das ajudas técnicas e produtos de apoio necessários ao utente.

Artigo 41º

Acompanhamento e transportes a consultas /exames/situações de emergência hospitalar

1. O acompanhamento a consultas e exames é da responsabilidade do familiar de referência/representante legal. Na total impossibilidade de acompanhamento por motivos considerados válidos, e, caso seja solicitado o acompanhamento do utente, a ALPM reserva-se no direito de cobrar este serviço extraordinário da seguinte forma:
 - a) Cada acompanhamento a consulta ou exame ao utente, é cobrado um custo de 10,00€/hora quando se efetua no concelho de Loures e de 20,00€/hora quando a deslocação ultrapassa a área geográfica do concelho;

- J*
- b) Sempre que se justifique o transporte de ambulância que implique custos, estes serão suportados pelo utente ou seu familiar de referência/representante legal, mediante apresentação do respetivo comprovativo.
 2. Em emergências, é da responsabilidade do familiar/representante legal o acompanhamento do utente ao serviço de urgência hospitalar. Na impossibilidade desse acompanhamento, o utente será acompanhado por uma ajudante de ação direta e os custos relacionados com o seu regresso (transporte) serão suportados pelo utente ou familiar de referência legal.

Artigo 42º

Cabeleireiro

O serviço de cabeleireiro nas instalações da ERPI realiza-se 2 vezes por semana, sendo efetuado mediante marcação. O pagamento efetua-se preferencialmente, diretamente à cabeleireira; caso não seja possível o pagamento pode ser liquidado à posteriori nos serviços administrativos.

Artigo 43º

Cafeteria

1. A ERPI dispõe de um serviço de cafeteria que se encontra disponível de segunda a sexta feira a todos os utentes, entre as 8.30 e as 17.00h.
Durante os fins de semana cafeteria está encerrada mas é assegurado aos utentes o serviço de café no final do almoço.
2. Os bens adquiridos na cafeteria poderão ser pagos no ato de aquisição ou, mensalmente, junto aos serviços administrativos, desde que devidamente autorizado pela coordenadora da área.

CAPÍTULO VII

OUTROS SERVIÇOS

Artigo 44º

Apoio Espiritual

Regularmente é realizada a celebração da Eucaristia nas Instalações da ERPI, sendo a presença do utente uma decisão do próprio.

Artigo 45º

Gestão dos bens

1. No que se refere ao espólio dos utentes, a ALPM rege-se pelas regras consagradas no Decreto-Lei nº 519-G2/79, de 29 de dezembro, artigo 24º.

2. No ato de admissão será elaborado o espólio do utente, onde constará a relação das roupas, objetos e valores que traz consigo. É realizado o registo fotográfico e colocado na plataforma pela responsável de setor. É entregue cópia do registo informático ao familiar/pessoa de referencia/responsável legal, sendo esta lista atualizada sempre que existam alterações.
3. Os objetos e/ou valores (exemplo: ouro, relógios, etc.) entregues à guarda da ALPM, serão registados em documento próprio, assinado pelo utente e ou familiar/responsável legal e guardados em cofre na ERPI. A ALPM reserva-se no direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, quando não se verificarem condições para salvaguardar a segurança dos mesmos.
4. No caso, do utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiar de referência/responsável legal, a ALPM assumirá a sua gestão até à nomeação de um acompanhante de maior (tutor); os utentes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos monetários efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e/ou entregues à guarda da ALPM, bem como todos os débitos efetuados.
5. A ALPM não se responsabiliza pela perda ou extravio de valores em dinheiro que os utentes tenham em sua posse.

Artigo 46º

Atos fúnebres

1. No caso de utentes sem família, e que não tenham determinado previamente e de forma escrita, as condições do seu funeral, este realizar-se-á em conformidade com o rito católico.
2. No caso dos utentes que tenham determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao caráter civil ou religioso, fica a Direção com competência para a concretização da vontade expressa.
3. No caso do familiar de referência/responsável legal pretender que os procedimentos fúnebres do utente decorram noutra local fora da área de abrangência da ALPM, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, correrão por conta dos mesmos, declinando a ALPM todas e quaisquer responsabilidades.
4. As despesas com o funeral dos utentes são da responsabilidade da família ou responsável legal, salvo no caso de utente sem família e sem que outrem tome tal compromisso junto da ALPM, devendo esta suportar os encargos e auferir do respetivo benefício/subsídio da Segurança Social.

Artigo 47º

Devolução de bens pessoais

1. No caso de saída voluntária de utente da ERPI, serão restituídos, mediante termo de entrega, todos os bens e pertences registados no seu espólio.
2. Em caso de falecimento, proceder-se-á ao arrolamento do espólio com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do cabeça-de-casal ou de representante legal, perante a respetiva apresentação de habilitação de herdeiros.

3. Após um ano do falecimento do utente e quando não exista solicitação para o efeito, ou não tenham sido desencadeados quaisquer procedimentos com vista à concretização do previsto no número anterior, reverterão a título de doação para a ALPM, todos os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.
4. Havendo disposições escritas deixadas pelo utente quanto ao espólio, este será entregue de acordo com a sua vontade, não sendo admitidos legados a favor de colaboradores da ALPM.

CAPÍTULO VIII

RECURSOS HUMANOS

Artigo 48º

Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores do ISS, definidos pela Direção da ALPM e será afixado em local visível.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de diretor técnico a preencher por um técnico, com formação académica no âmbito das ciências sociais e humanas.
3. A seleção e recrutamento do pessoal terá de ser autorizada pela Direção da ALPM.

CAPÍTULO IX

DIREITOS E DEVERES

Artigo 49º

Direitos e deveres dos utentes

Durante a sua permanência em ERPI cada utente tem direito a:

- a) Beneficiar de igualdade de tratamento e oportunidades,
- b) Ser tratado com dignidade e respeito pela sua individualidade, intimidade e privacidade, garantindo a sua identidade, direitos de cidadania e capacidade de decisão;
- c) Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- d) Ser tratado com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- e) Usufruir de cuidados adequada à sua situação, necessidades e interesses, tanto do ponto de vista físico como psicológico;
- f) Participar em atividades da instituição, de acordo com os seus interesses, capacidades e necessidades;
- g) Contatar com os seus familiares, responsável legal e amigos, sempre que queiram, ou que o solicitarem;
- h) Ter acesso a informação sobre as atividades programadas;
- i) Ter acesso às ementas semanais;
- j) Receber visitas de acordo com o regulamento interno;

- k) Ausentar-se do equipamento temporária ou definitivamente, desde que comunique à Instituição com a antecedência definida neste regulamento;
- l) Consultar os documentos do processo individual, sempre que o solicite;
- m) Ser ouvido nas decisões que lhe digam respeito;
- n) Trazer os objetos pessoais necessários à sua vivência diária desde que os mesmos se adequem ao espaço que lhe é destinado e, por isso, mereçam aprovação da coordenadora da área;
- o) Ser esclarecido sobre o regulamento interno de funcionamento e os seus direitos e deveres;
- p) Ser informado sobre o funcionamento da ERPI, sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe serão prestados, bem como das regras e regulamentos vigentes e obter esclarecimentos sobre os mesmos, bem como dos seus direitos e deveres;
- q) Ser informado sobre a forma como deve solicitar apoio e/ou pessoa a contactar em casos de necessidade ou emergência;
- r) Ser apresentados aos colaboradores e outros residentes da estrutura residencial;
- s) Apresentar reclamações e sugestões relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas.

Deveres dos utentes :

- a) Cumprir as normas expressas neste regulamento interno e cláusulas contratuais;
- b) Respeitar todos os utentes e colaboradores da Instituição;
- c) Inscrever-se no Centro de Saúde correspondente à área geográfica da ERPI e solicitar transferência do seu processo médico do anterior local de residência; no caso de o utente querer manter o seu médico anterior e este não coincida com o Centro de Saúde da freguesia da Instituição, será da sua inteira responsabilidade e/ou da família/responsável legal assegurar todo o apoio logístico e todos os encargos inerentes a essa decisão;
- d) Comunica à coordenadora de área ou quem a represente, sempre que se ausente do equipamento temporariamente, com a antecedência de 24 horas;
- e) Comunicar ao setor de enfermagem qualquer ato médico efetuado no exterior, bem como a respetiva prescrição de medicamentos ou outros tratamentos; no âmbito das medidas de saúde pública cumprir todas as orientações e obrigações legalmente impostas;
- f) Zelar pela conservação dos espaços que utilizam, bem como colaborar para que estes se mantenham devidamente arrumados e limpos;
- g) Dar conhecimento à coordenadora da resposta social de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes e colaboradores quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- h) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades e participar na elaboração do Plano Individual de Cuidados (PIC) e processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados.

Artigo 50º

Direitos e deveres do familiar/pessoa de referência/representante legal pelo utente

1. O responsável é a pelo utente poderá ser familiar/pessoas de referência e/ou seu representante legal.
2. A ALPM relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a estas quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O responsável pelo utente tem os seguintes direitos:

- a) A que lhe sejam prestadas informações sobre o utente e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;
 - b) A ser informado em caso de internamento hospitalar do utente, ou de agravamento súbito do seu estado de saúde;
 - c) A ser informado em caso de óbito do utente, nas situações em que este ocorra na ALPM no período entre as 7h00 e as 24h00, ou, caso o solicite aquando da admissão, ser informado durante o período noturno;
 - d) A ser recebido pela coordenação da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - e) A efetuar reclamações e sugestões;
 - f) A participar nas atividades e eventos da ALPM sempre que seja convidado;
 - g) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;
 - h) Visitar o utente, exceto se este o recusar ou se existir impedimento legal.
4. Os deveres do familiar/pessoa de referência/ responsável legal são:
- a) Cumprir o regulamento interno;
 - b) Assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer;
 - c) Efetuar o pagamento da comparticipação familiar (mensalidade) e comparticipação dos descendentes que for definida, de acordo com o valor e prazos estipulados, bem como outras despesas por serviços não incluídos na comparticipação familiar;
 - d) Prestar o acompanhamento e apoio ao utente durante a sua estadia na ERPI;
 - e) A responsabilidade de receber o utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços;
 - f) Colaborar com a equipa e prestar todas as informações relevantes para o bem-estar do utente e correto acompanhamento daquele e colaborar com a ALPM na satisfação das suas necessidades, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
 - g) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar o contrato sem que o utente esteja de acordo;
 - h) Proceder ao pagamento /aquisição de medicamentos do utente, bem como a marcação prévia das consultas nos Serviços de Saúde; pagamento das despesas com médicos particulares, bem como exames e análises clínicas não comparticipadas pelo Serviço Nacional de Saúde;
 - i) Acompanhar o utente às consultas médicas e/ou exames;
 - j) Adquirir as ajudas técnicas necessárias ao bem-estar e saúde (colchões anti-escaras, cadeiras de rodas, andarilhos, outros);
 - k) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à ALPM, pela celebração do contrato de prestação de serviços;
 - l) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
 - m) Tratar os residentes, os trabalhadores e os órgãos de gestão da ALPM direção com urbanidade, respeito, correção e compreensão;
 - n) Colaborar na conservação das instalações, bens e equipamentos;
 - o) Em caso de falecimento do utente, compete-lhe o desenvolvimento dos procedimentos fúnebres, o qual respeitará integralmente a legislação em vigor.

Artigo 51º

Direitos e deveres dos visitantes

1. São direitos dos visitantes:
 - a) Serem respeitados na sua privacidade e intimidade na visita ao utente;
 - b) Serem respeitados por todos os colaboradores e elementos dos órgãos de gestão da ALPM;
 - c) Serem respeitados pelos restantes utentes das respostas sociais da ALPM.


2. São deveres dos visitantes:
 - a) Identificarem-se na portaria da instituição, que deverá entregar um cartão identificativo de "visitante";
 - b) Respeitarem a vontade do utente em relação à sua visita;
 - c) Cumprirem as regras de funcionamento descritas no ato da visita, designadamente o local e horário designado;
 - d) Não percorrem as instalações da ERPI e da ALPM sem a autorização e supervisão de um colaborador;
 - e) Não entregarem bebidas, alimentos ou medicação aos utentes;
 - f) Respeitarem os colaboradores e elementos dos órgãos de gestão;
 - g) Respeitarem os restantes utentes das respostas sociais;
 - h) Colaborarem na conservação das instalações, bens e equipamentos da ALPM.

Artigo 52º

Direitos e deveres da ALPM

1. São direitos da ALPM:
 - a) O cumprimento por parte dos utentes familiar/pessoa de referência legal do presente regulamento;
 - b) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - c) Ser apoiada na corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiar/responsável legal no ato de admissão;
 - e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento da ERPI;
 - f) Suspender a frequência em ERPI, sempre que os utentes, familiar de referência legal, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento e 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 ALPM:
 - a) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito da sua competência, em conformidade com o estipulado neste regulamento interno;
 - b) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao funcionamento da ERPI;
 - c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação com a família/pessoa de referência e/ou responsável legal;
 - d) Promover a gestão e a qualidade da resposta social;
 - e) Colaborar com os serviços da Segurança Social e com a rede de parcerias;

- 
- f) Fornecer ao utente um exemplar deste regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
 - g) Manter os processos dos utentes atualizados;
 - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos;
 - i) Integrar e promover a valorização das competências de voluntários e estagiários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da resposta social.

Artigo 53º

Direitos e deveres dos colaboradores

1. Os colaboradores têm direito:
 - a) A usufruir de todos os direitos consignados na Convenção Coletiva de Trabalho para as IPSS relativos à sua categoria profissional (funções, remuneração, férias, faltas e outras regalias sociais);
 - b) A serem tratados com dignidade e respeito;
 - c) Terem acesso a formação profissional de forma a melhorar o desempenho profissional;
 - d) Serem ouvidos e esclarecidos em todos os assuntos relativos à sua relação laboral com a Instituição;
 - e) Exercerem a sua atividade em condições de trabalho adequadas no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho.
2. Os colaboradores têm dever de:
 - a) Cumprir e fazer cumprir as normas, regulamentos e determinações da Direção da ALPM;
 - b) Tratar com respeito os elementos da direção, os superiores hierárquicos e os colegas de trabalho;
 - c) Tratar os utentes, familiares/pessoas de referência/representante legal e visitantes com respeito e dignidade, não sendo permitidas insinuações, palavras e ações que os ofendam ou atentem contra o seu pudor/dignidade;
 - d) Comparecer ao serviço com assiduidade e executar o trabalho com zelo, diligência e competência;
 - e) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução das suas funções;
 - f) Respeitar o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade da ALPM, dos seus utentes e trabalhadores;
 - g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos da ALPM, relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
 - h) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela ALPM;
 - i) Cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho;
 - j) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da ALPM, de modo a assegurar e melhorar o funcionamento;
 - k) Zelar pelos interesses da ALPM, comunicando os atos lesivos de que tenha conhecimento;
 - l) Comunicar as deficiências que identifique, de vária ordem, à coordenadora/diretora técnica;
 - m) Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares/responsável legal, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e não aceitar deles objetos ou valores.

Artigo 54º

Direitos e deveres dos voluntários e estagiários

1. Os voluntários/estagiários têm direito:
 - a) Serem tratado com respeito e consideração;
 - b) Serem reconhecidos e valorizados no seu contributo;
 - c) Exercerem a sua atividade dentro da sua disponibilidade;

- d) Apresentarem sugestões para ações a desenvolver;
 - e) Apresentarem reclamações sobre situações vivenciadas na sua atividade;
 - f) Estarem protegidos em caso de acidente no exercício do trabalho voluntário;
 - g) Serem reembolsados de eventuais despesas inerentes a alguma ação;
 - h) Disporem de um cartão de identificação;
 - i) Exercerem a sua ação em condições de higiene e segurança.
2. Os voluntários/estagiários têm dever de:
- a) Cumprirem os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
 - b) Cumprirem as normas que regulam o funcionamento da ALPM e respetivas respostas sociais;
 - c) Atuarem de forma diligente, isenta a solidária;
 - d) Participarem nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento da ação que desenvolvem;
 - e) Zelarem pela boa utilização dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
 - f) Colaborarem com os profissionais da ALPM, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
 - g) Não assumirem o papel de representante da ALPM sem o conhecimento e prévia autorização desta;
 - h) Garantirem a regularidade do exercício do trabalho voluntário ou de estagiário de acordo com o programa acordado com a ALPM;
 - i) Utilizarem devidamente a identificação no exercício da sua atividade.

CAPÍTULO X

SANÇÕES E CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 55º

Sanções e procedimentos

1. Os utentes podem ser sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na ALPM.
2. As sanções serão aplicadas pela ALPM aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Exclusão da ALPM.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento do contrato de prestação de serviços com a ALPM os utentes que manifestem sintomas de doença mental ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento.
4. Mediante a gravidade da situação/episódio e após avaliação da mesma, poderá ser desencadeado procedimento judicial.

Artigo 56º

Cessaçao da prestação de serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da cessação;

A

- b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Revogação por uma das partes;
 - d) Incumprimento(s) por parte do utente/família/responsável legal;
 - e) Inadaptação do utente.
2. No caso do utente, familiar ou responsável legal pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à ALPM com 30 dias de antecedência.
 3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
 4. Qualquer uma das partes que assine o contrato de prestação de serviços poderá fazer cessar, com justa causa, o contrato por incumprimento dos demais.
 5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
 6. Considera-se justa causa, o seguinte:
 - a) Quebra de confiança dos outorgantes;
 - b) Existência de dívidas à ALPM, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras da ERPI, equipa técnica ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato de prestação de serviços;
 - e) Comportamentos que ponham em risco a segurança dos restantes utentes ou colaboradores;
 - f) A prática de atos que ponham em causa o bom nome da ALPM e/ou dos seus colaboradores.
 7. A rescisão do contrato por justa causa por parte da instituição, implica a saída do utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar de referência/responsável legal as despesas inerentes à sua deslocação para o destino e o pagamento de todas as despesas pendentes até à data de saída. O não pagamento implica o subsequente procedimento judicial de cobrança.
 8. No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de utente da ERPI, serão restituídos ao utente, mediante termo de entrega, todos os bens móveis e objetos que sejam sua pertença.

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 57º

Livro de reclamações, sugestões e elogios

1. A ALPM possui livro de reclamações, em formato físico e eletrónico que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos da ALPM. O acesso ao livro de reclamação em formato eletrónico poderá ser feito através do site: www.livrodereclamacoes.pt ou site da ALPM.
2. Não obstante, o previsto no número anterior, poderão ser apresentadas por escrito quaisquer reclamações, sugestões ou elogios à coordenadora da área/diretora técnica/direção.

Artigo 58º

Sistema de videovigilância

A ALPM dispõe de sistema de videovigilância nas suas instalações cuja recolha ou gravação de imagem poderá ser divulgada com vista ao exercício ou defesa de um direito num processo judicial, ao abrigo da legislação em vigor.

Artigo 59º

Alterações ao regulamento

A ALPM deverá informar o utente/familiar de referência/responsável legal e/ou contratualizar com estes sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

Artigo 60º

Centro de arbitragem

Dando cumprimento ao previsto no artigo 18º da lei 144/2015, de 08 de setembro, informamos que, em caso de litígio, o utente/familiar de referência/responsável legal podem recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, que atua como Entidade de Resolução de Litígios de Consumo, para os seguintes contactos:

Morada: Rua dos Douradores, 116 – 2º, 1100-207 Lisboa

Email: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Telefone: 218807030

Artigo 61º

Integração de lacunas

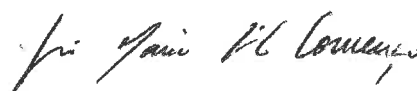
Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela coordenadora/direção técnica e/ou direção da ALPM, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 62º

Aprovação e entrada em vigor

O presente Regulamento foi aprovado em reunião de Direção em 8/8/2024 e entra em vigor a 15 de setembro de 2024.

A Direção



Associação Luiz Pereira Motta

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS DE LOURES (ERPI)