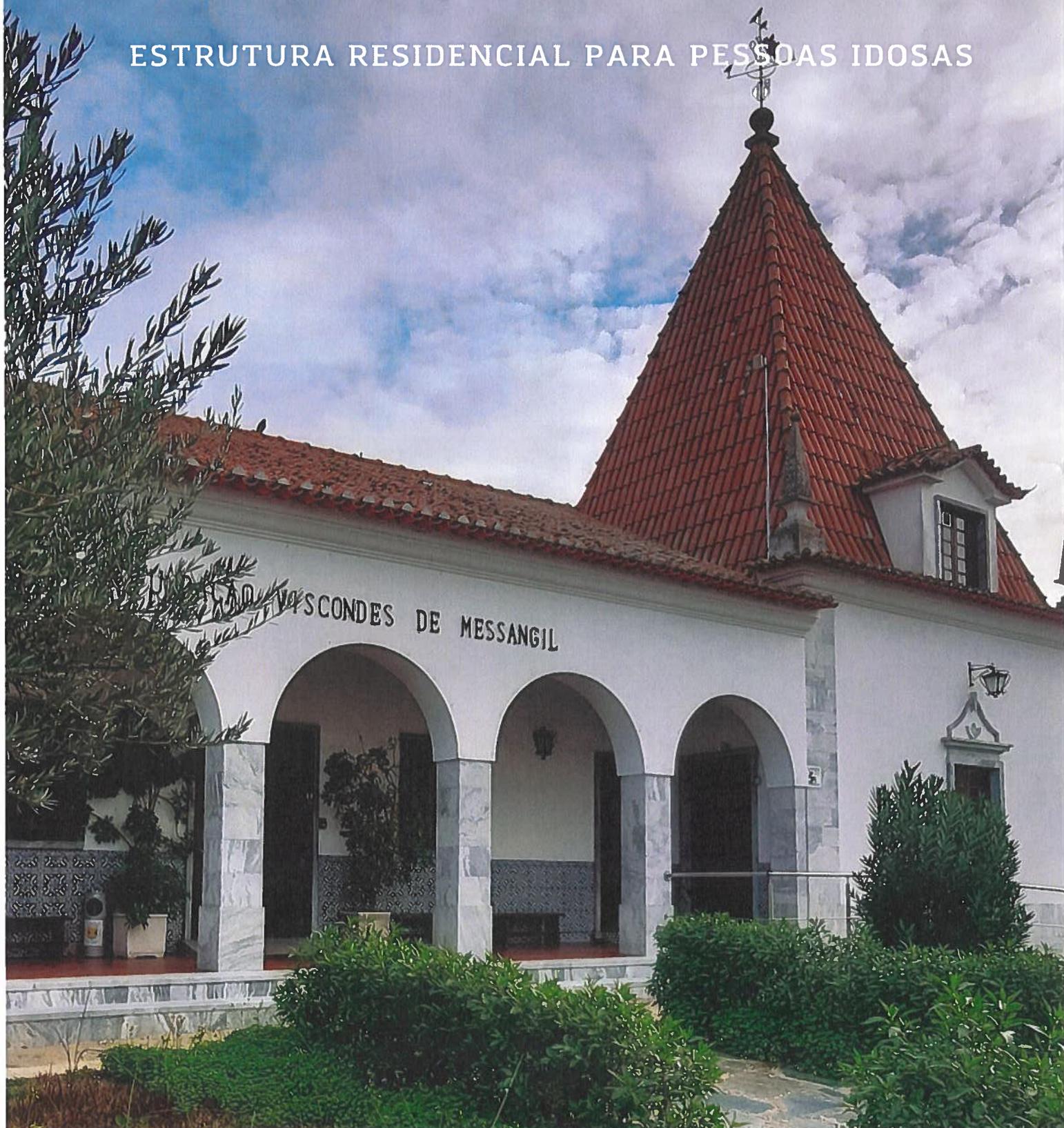


ERPI

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS



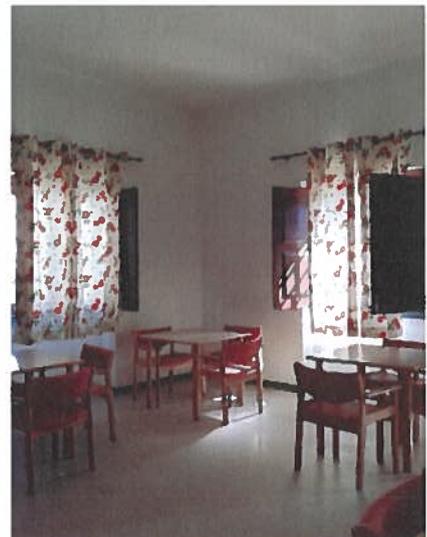
REGULAMENTO INTERNO



FUNDAÇÃO



VISCONDES
DE MESSANGIL





ÍNDICE

- 05** **A Fundação Viscondes de Messangil**
Apresentação, Missão, Visão e Valores
- 07** **Capítulo I – Disposições Gerais**
Artigo 1º. Enquadramento
Artigo 2º. Âmbito de Aplicação
Artigo 3º. Política de Qualidade
Artigo 4º. Legislação e Documentação Técnica aplicável à resposta social
Artigo 5º. Definição, destinatários e objetivos da resposta social
Artigo 6º. Capacidade da resposta social
Artigo 7º. Serviços e/ou atividades prestados
- 12** **Capítulo II – Direitos e Deveres**
Artigo 8º. Direitos dos utentes e familiares
Artigo 9º. Deveres dos utentes e familiares
Artigo 10º. Direitos da Instituição
Artigo 11º. Deveres da Instituição
- 16** **Capítulo III – Atendimento Inicial, Candidatura e Admissão**
Artigo 12º. Atendimento Inicial
Artigo 13º. Processo de Candidatura
Artigo 14º. Condições de Admissão
Artigo 15º. Critérios de Admissão
Artigo 16º. Lista de Espera de candidatos
Artigo 17º. Admissão
Artigo 18º. Contrato de Prestação de Serviços



Artigo 19º. Representante Familiar

Artigo 20º. Processo Individual do utente

Artigo 21º. Guarda dos Bens do

Utente

Artigo 22º. Situação de Óbito e Espólio

25

Capítulo IV – Comparticipação Familiar e Mensalidade

Artigo 23º. Vagas abrangidas pelo Acordo de Cooperação da Segurança Social

Artigo 24º. Vagas Extra-Acordo

Artigo 25º. Pagamentos das mensalidades e comparticipações familiares

Artigo 26º. Redução do valor das comparticipações familiares e mensalidades

Artigo 27º. Revisão do valor das comparticipações familiares e mensalidades

30

Capítulo V – Prestação de Cuidados e Serviços

Artigo 28º. Alojamento

Artigo 29º. Nutrição e Alimentação

Artigo 30º. Cuidados de Higiene, Imagem e Conforto Pessoal

Artigo 31º. Tratamento de Roupa

Artigo 32º. Cuidados Primários de Saúde

Artigo 33º. Assistência Medicamentosa

Artigo 34º. Atividades de Animação e Socialização

Artigo 35º. Aquisição de Bens e Serviços e Acompanhamento ao Exterior



38 **Capítulo VI – Recursos, Instalações e Regras Gerais de Funcionamento**

Artigo 36º. Gestão

Artigo 37º. Direção Técnica

Artigo 38º. Quadro de Pessoal

Artigo 39º. Instalações

Artigo 40º. Período de Funcionamento e Horários de Atendimento

Artigo 41º. Visitas

Artigo 42º. Período de Ausência e Saídas

Artigo 43º. Situação de negligência, abuso e maus tratos

Artigo 44º. Situação de emergência

45 **Capítulo VII – Disposições Diversas**

Artigo 45º. Recolha e Proteção de Dados Pessoais

Artigo 46º. Sugestões, Elogios e Livro de Reclamações

Artigo 47º. Registo de Ocorrências

Artigo 48º. Alterações ou revogação ao Regulamento Interno

Artigo 49º. Integração de lacunas

Artigo 50º. Casos omissos

Artigo 51º. Entrada em vigor



A FUNDAÇÃO VISCONDES DE MESSANGIL

A Fundação Viscondes de Messangil, adiante designada por FVM, é uma IPSS, Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, sediada na Rua João Tiago Coelho, número trinta e seis, em Pias. Dispõe, atualmente, na Área Infantil, da resposta social Creche e, na Área Sénior, das respostas sociais Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI) e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).

Para a satisfação das necessidades de funcionamento, a FVM conta com o quadro de pessoal de cerca de 75 trabalhadores, que desempenham as suas tarefas nos diversos setores, distribuídos pelas diferentes respostas sociais de forma a prestar os melhores cuidados e atenção aos utentes da Instituição. Sendo que, a ERPI tem capacidade para 104 utentes, a Creche para 30 e o SAD para 60.



MISSÃO

A Fundação Viscondes de Messangil tem como missão prestar um serviço personalizado a todos os utentes, com o objetivo de melhorar globalmente a qualidade de vida de toda a população da Freguesia de Pias.

VISÃO

A Fundação Viscondes de Messangil será reconhecida como referência a nível regional (Alentejo), por ter serviços de excelência, eficazes e adequados às necessidades dos seus utentes.

VALORES

A Instituição, em toda a sua dinâmica, pauta-se pelos seguintes valores:

Respeito. Respeitamos a individualidade e personalidade (espaço/valores) de cada utente e informação confidencial (privada ou íntima). Não sendo toleradas agressões físicas e/ou verbais a qualquer pessoa e existindo um tratamento igualitário e não discriminatório.

Segurança. Valorizamos as medidas de segurança para as instalações, alimentação e higiene, promovendo relações interpessoais assentes na estabilidade e segurança físicas e emocionais.

Lealdade. Somos sinceros, honestos e transparentes nas relações e nas informações fornecidas (entre funcionários, equipas, utentes e população).

Responsabilidade. Agimos com profissionalismo (inclui afetividade). Assumimos integralmente os papéis com que nos comprometemos (acordos) perante a comunidade.

Solidariedade. Definimos participações adequadas aos rendimentos de cada utente. Priorizamos os interesses dos utentes e/ou das equipas, colocando interesses pessoais em segundo plano. Minimizamos as carências de pessoas desfavorecidas.

CAPÍTULO I – Disposições Gerais

Artigo 1º_ Enquadramento

A Fundação Viscondes de Messangil é uma Fundação de Utilidade Pública de Solidariedade Social - IPSS, Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com o registo definitivo dos seus estatutos na Direção-Geral da Segurança Social pelo averbamento n.º 7, à inscrição nº 04/82, a fls. 61 verso e 62, do Livro nº 1 e fls. 26 do Livro nº 8 das Fundações de Solidariedade Social e considera-se efetuado em 29/01/2018. Pessoa Coletiva número 501 340 300, com sede na Rua João Tiago Coelho, número trinta e seis, em Pias, código postal 7830-257 PIAS SRP.

Artigo 2º_ Âmbito de aplicação

O presente Regulamento Interno reporta-se ao funcionamento da resposta social Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas, adiante designada por ERPI, e tem como principais objetivos:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do serviço;
- c) Promover a participação ativa dos utentes e familiares ao nível da gestão desta resposta social.

Artigo 3.º_ Política de Qualidade

A Fundação tem por Política da Qualidade:

- a) Satisfazer as necessidades e expectativas dos utentes e respetivas famílias, através do cumprimento dos requisitos e da melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade;
- b) Valorizar o trabalho em equipa e contribuições individuais, incentivando a participação de todos, preparando e implementando ações que visem a melhoria da qualidade;

- c) Assegurar as condições de higiene, saúde e segurança, nomeadamente, através do cumprimento dos requisitos de Segurança Alimentar e restantes requisitos legais aplicáveis;
- d) Investir em parcerias com fornecedores e outras entidades locais de carácter social, público e privado, de forma a prestar serviços sociais e comunitários adequados;
- e) Coordenar de forma eficaz a implementação do Sistema de Gestão de Qualidade.

Artigo 4.º_ Legislação e documentação técnica aplicável à resposta social

À resposta social ERPI da Fundação, são especialmente aplicáveis as seguintes normas:

- a) Estatutos da Fundação Viscondes de Messangil, aprovados em 29 de janeiro de 2018 por despacho da Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa.
- b) Decreto-Lei n. º172-A/2014, de 14 de novembro. Altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado em Anexo ao Decreto-Lei n. º119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelos Decretos-Lei n. ºs 9/85, de 9 de janeiro, 89/85, de 1 de abril, 402/85 de 11 de outubro e 29/86 de 19 de fevereiro.
- c) Portaria n. º196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria n. º218-D/2019, de 15 de julho. Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da Cooperação estabelecida entre o ISS, IP e as IPSS.
- d) Anexo à Portaria n. º196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual. Regulamenta as comparticipações familiares devidas pela Segurança Social, pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Sociais, onde constem as orientações que estão na base do cálculo das comparticipações.
- e) Decreto-Lei n. º119/83, de 25 de fevereiro. Aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social.
- f) Portaria n. º67/2012, de 21 de março. Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas.
- g) Lei n. º49/2018, de 14 de agosto. Cria o regime jurídico do maior acompanhado, eliminando os institutos da interdição e da inabilitação, previstos no Código Civil, aprovado pelo Decreto-Lei n. º47 344, de 25 de novembro de 1966.

- h) Decreto-Lei n. 64/2007, de 11 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n. 126-A/2021, de 31 de dezembro. Define o regime jurídico de legislação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social gerido por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
- i) Decreto-Lei n. 9/2020, de 10 de março. Procede à sétima alteração ao Decreto-Lei n. 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Lei n. 371/2007, de 11 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, 242/2012, de 7 de novembro, 74/2017, de 21 de junho e 81-C, de 7 de julho, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral.
- j) Portaria n. 201-A/2017, de 30 de junho. Aprova o modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico e estabelece as funcionalidades da plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico do livro de reclamações.
- k) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário. Protocolo em vigor.

Artigo 5.º_ Definição, destinatários e objetivos da resposta social

1. A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas – ERPI, é um estabelecimento que visa o alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para pessoas idosas em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem.
2. São destinatários desta resposta social:
 - a) Pessoas de ambos os sexos, de 65 anos de idade ou mais, cuja situação de dependência não lhe permita satisfazer as suas necessidades de vida diária;
 - b) Pessoas de ambos os sexos, de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença ou deficiência, não consigam satisfazer as suas necessidades básicas de subsistência.
 - c) A estrutura residencial destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
3. Constituem objetivos da ERPI:

- a) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades de cada pessoa;
- b) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião;
- c) Promover a dignidade da pessoa, o respeito pela sua história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Proporcionar serviços permanentes e adequados à satisfação das necessidades da pessoa idosa;
- e) Promover estratégias de reforço de autoestima, de valorização e de autonomia pessoal e social;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo, tendo em atenção os interesses e necessidades de cada pessoa;
- g) Prevenir e/ou retardar situações de dependência;
- h) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- i) Promover a continuidade ou o restabelecimento das relações familiares, preservando e conservando as mesmas e criando condições para o efeito.

Artigo 6.º_ Capacidade da resposta Social

1. Em conformidade com o disposto no Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, a Fundação Viscondes de Messangil tem Acordo de Cooperação para a resposta social ERPI, celebrado a 16 de outubro de 2018, com o Instituto de Segurança Social, IP – Centro Distrital de Beja. Este serviço tem capacidade para 104 utentes, sendo que 94 das vagas se encontram abrangidas pelo Acordo de Cooperação da Segurança Social, as restantes vagas são consideradas como vagas Extra-Acordo.

Artigo 7.º_ Serviços e/ou atividades prestados pela resposta social

1. A ERPI assegura a prestação de um conjunto de atividades e serviços, designadamente:
 - a) Alojamento;

- b) Nutrição e Alimentação adequada, qualitativa e quantitativamente, aos utentes, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica;
 - c) Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Assistência medicamentosa, sujeita à entrega de declaração médica comprovativa do estado de saúde e respeitando a guia de tratamento do utente;
 - f) Cuidados primários de saúde (cuidados médicos e de enfermagem);
 - g) Atividades de Animação e Socialização.
2. A ERPI pode também prestar os seguintes serviços, sendo que estes não se encontram incluídos na comparticipação familiar ou mensalidade:
- a) Fisioterapia;
 - b) Aquisição de fármacos e respetivos blisters semanais (individuais);
 - c) Aquisição de produtos de apoio à realização dos cuidados de saúde;
 - d) Aquisição de produtos de incontinência (como, por exemplo: pensos higiénicos, cuecas fralda, fraldas, resguardos, entre outros);
 - e) Aquisição de bens específicos de consumo pessoal.
3. Todos os serviços são prestados ou supervisionados por pessoal qualificado, com formação específica, sob orientação e supervisão do(a) Diretor(a) Técnico(a) do estabelecimento.

CAPÍTULO II – Direitos e Deveres

Artigo 8º_ Direitos dos utentes e familiares

- 1) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- 2) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e culturais;
- 3) Beneficiar de tratamento igual ao de todos os outros utentes;
- 4) Obter satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
- 5) Exigir a realização, eficiência e eficácia nos serviços prestados;
- 6) Ter acesso à ementa semanal;
- 7) Participar em todas as atividades previstas no *Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal - PADP*, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- 8) Gerir os valores que estejam na sua posse em ERPI, se para tal reunir condições físicas e mentais, sem prejuízo de poder, a qualquer altura, atribuir essa gestão ao(à) Diretor(a) Técnico(a) e/ou Serviços Administrativos da Instituição;
- 9) Ter apoio na gestão dos seus rendimentos, se necessário ou solicitado;
- 10) Receber visitas respeitando as regras e os horários estabelecidos, bem como o disposto no *Guião de Operacionalização de Visitas, Entradas e Saídas de Uteses*, com respeito pelo estabelecido no artigo 41º do presente regulamento.
- 11) Ausentar-se livremente da Instituição, com respeito pelo estabelecido no artigo 42º do presente regulamento.
- 12) Ser informado das normas e regulamentos vigentes, relativamente à resposta social que frequenta;
- 13) Ter conhecimento da alteração do valor da comparticipação familiar ou mensalidade e restantes alterações aos serviços prestados, sempre que estas se verifiquem;
- 14) Assiste ao representante familiar o direito de ser informado sempre que o estado de saúde do utente se altere ou aquando a sua hospitalização, sem prejuízo de



informação constante sobre o seu bem-estar, estado de integração e satisfação com os serviços prestados;

- 15) Consulta da informação constante no Processo Individual;
- 16) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço.

Artigo 9.º_ Deveres dos utentes e familiares

- 1) Conhecer e cumprir o presente Regulamento Interno;
- 2) Observar o cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno, bem como nas outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- 3) Tratar com respeito os restantes utentes e respetivos familiares, trabalhadores e dirigentes da Instituição;
- 4) Comparecer às reuniões, sempre que lhe seja solicitado pela Equipa Técnica ou pelo Conselho de Administração;
- 5) Colaborar com as equipas de ERPI na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços não passíveis de contratação ou a execução de funções que não sejam da sua competência;
- 6) Proceder ao pagamento da mensalidade, entre o dia 9 e o dia 20 de cada mês, de acordo com o contrato previamente estabelecido, bem como alterações subsequentes ou qualquer outra despesa extraordinária da sua responsabilidade;
- 7) Respeitar os horários praticados pelo Instituição;
- 8) Comunicar, por escrito, ao Conselho de Administração, com 30 dias de antecedência, interrupção do serviço, temporária ou definitiva, por sua vontade;
- 9) Informar a Instituição, por escrito, sempre que houver mudança de residência ou contactos do representante familiar;
- 10) Comunicar à Equipa Técnica e/ou Encarregada Geral sempre que o utente precise de se ausentar para férias ou por outro motivo;
- 11) Informar a Equipa Técnica, solicitando reserva de informação, se assim o desejar, de todas as informações acerca das condições de saúde e de características de comportamento do utente que possam envolver risco para o mesmo ou para os outros;
- 12) Prestar todas as informações com verdade e lealdade;

- 13) Providenciar para o utente as roupas e objetos pessoais que constem na lista e entregá-los no ato de admissão ou sempre que lhe for solicitado;
- 14) Zelar pela boa conservação do edifício e cumprir as normas de higiene e segurança em vigor, bem como manter em bom estado físico e de higiene os materiais e locais utilizados.

Artigo 10º_ Direitos da Instituição

- 1) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- 2) Fazer cumprir o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- 3) Exigir a preservação do bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar ao utente ou ao representante familiar a devida reparação dos danos, sempre que se verificarem;
- 4) Proceder à averiguação da real situação do agregado familiar, designadamente através dos elementos necessários à comprovação das declarações prestadas pelos utentes ou representantes familiares;
- 5) Receber as participações familiares, mensalidades e outros pagamentos devidos, nos prazos estabelecidos;
- 6) Suspender os serviços contratualizados sempre que o utente e/ou familiares, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes no presente Regulamento Interno, 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;
- 7) Proceder ao apuramento de responsabilidades, podendo, inclusivamente, recorrer à via judicial, na eventualidade de difamação, injúria, calúnia ou outro tipo de ofensa à Instituição, dirigentes ou trabalhadores da mesma, por parte dos seus utentes e familiares;
- 8) Cabe ao Conselho de Administração a decisão sobre a suspensão dos utentes prevista na alínea 6;
- 9) Impedir o acesso ao interior das instalações a todas as pessoas não autorizadas;

10) Fazer cumprir as normas presentes no Regulamento Interno.

Artigo 11.º_ Deveres da Instituição

- 1) Informar os utentes e familiares relevantes sobre as normas e regulamentos vigentes, relativamente à resposta social que frequenta;
- 2) Prestar os serviços constantes no presente Regulamento Interno, nos termos que melhor se adequem às necessidades de cada utente;
- 3) Garantir a qualidade dos serviços prestados e o bom funcionamento dos serviços, através do cumprimento dos requisitos legais em vigor;
- 4) Exigir que os trabalhadores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;
- 5) Respeito pela individualidade do utente e familiares, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- 6) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- 7) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- 8) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- 9) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, através da auscultação das partes interessadas;
- 10) Manter os Processos-Chave dos utentes atualizados;
- 11) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
- 12) Fornecer informações relevantes dos utentes aos familiares, designadamente as referidas na alínea 14) do Artigo 8.º, e usar transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados;
- 13) Informar os utentes e familiares relevantes sobre qualquer alteração às normas presentes no Regulamento Interno.

CAPÍTULO III – Atendimento Inicial, Candidatura e Admissão

Artigo 12.º_ Atendimento Inicial

O primeiro contacto com o candidato e/ou com os seus familiares tem lugar através de uma entrevista entre os mesmos e o(a) Assistente Social ou Diretor(a) Técnico(a) da resposta social. O atendimento é sequencial, por ordem de chegada, realizado no Gabinete Técnico da ERPI, assegurando as devidas condições de confidencialidade, privacidade e conforto.

Este atendimento tem como principais objetivos:

- a) Dar a conhecer o processo de candidatura e admissão, bem como esclarecer eventuais dúvidas sobre o funcionamento da ERPI, através da disponibilização de informação/documentação como, por exemplo: *o Boletim Informativo de Candidatura*;
- b) Dar a conhecer as condições e os critérios de admissão, bem como o processo de gestão da *Lista de Espera*;
- c) Proporcionar ao utente e familiares relevantes (máximo de dois familiares), uma visita geral às instalações, sempre que possível.

Artigo 13.º_ Processo de candidatura

1. A candidatura passa por uma entrevista entre o candidato com os seus familiares relevantes e o(a) Assistente Social ou Diretor(a) Técnico(a). O atendimento é sequencial, por ordem de chegada, realizado no Gabinete Técnico da ERPI, assegurando as devidas condições de confidencialidade, privacidade e conforto. Este atendimento tem como principais objetivos:

- a) Efetuar um levantamento inicial das condições sociofamiliares, através do preenchimento da *Ficha de Inscrição*, devidamente assinada pelos intervenientes na entrevista, na qual se lavra registo das informações prestadas, sendo confirmado o seu conteúdo por estes;
- b) Efetuar um levantamento inicial das necessidades do candidato e a entrega da documentação inerente ao ato de inscrição (sem prejuízo do disposto no n.º 6 do

presente Artigo, a inscrição só é válida mediante a apresentação e entrega de todos os documentos solicitados).

2. O Conselho de Administração reserva o direito de comprovar a veracidade de todas as declarações prestadas ou entregues pelo utente ou pelo representante familiar, sempre que haja dúvidas sobre as matérias declaradas, podendo dar por finda ou suspensa a prestação de serviços. A Instituição reserva-se, ainda, ao direito de solicitar outros documentos comprovativos, se considerar necessário.
3. Após finalização do processo de candidatura e sempre que o candidato cumpra as condições de admissibilidade, a Instituição fornece ao mesmo ou ao seu representante familiar um *Comprovativo de Inscrição*. Posteriormente, toda esta documentação será analisada pelo(a) Assistente Social ou Diretor(a) Técnico(a) que dará o seu parecer ao Conselho de Administração.
 - a) Se o candidato for admitido, é-lhe comunicado ou ao seu representante familiar o tipo de vaga que irá ocupar e as condições da mesma;
 - b) Se o candidato não for admitido, é-lhe comunicado as razões de não-admissão na Instituição e este permanece ativo em *Lista de Espera*.
4. As candidaturas são válidas pelo período de 1 ano e a renovação pode ser efetuada nos três meses anteriores à data de caducidade da candidatura.
5. A renovação da candidatura referida no número anterior implica a realização de uma nova entrevista social.
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; no caso dos documentos comprovativos dos rendimentos para efeitos de cálculo da comparticipação familiar, o prazo para apresentação é de 20 dias seguidos contados da data da admissão.

Artigo 14.º_ Condições de admissão

São condições de admissão:

- a) Vontade do candidato na admissão, expressamente manifestada pelo próprio ou, em caso de impedimento, por quem legitimamente o representar no ato da candidatura;

- b) Ter idade igual ou superior a 65 anos, carecendo deste tipo específico de resposta social, exceto em casos excepcionais em que para tal este requisito seja expressamente dispensado pelo Conselho de Administração;
- c) Não sofrer doenças do foro psiquiátrico, de perturbações neurológicas ou psíquicas, incompatíveis com a referida resposta social, designadamente que careçam de serviços e cuidados que não são típicos desta resposta social ou suscetíveis de prejudicar a saúde e o bem-estar dos demais utentes e trabalhadores da Instituição.

Artigo 15.º_ Critérios de admissão

1. A seleção e admissão de candidatos é efetuada consoante a capacidade da resposta social e de acordo com os seguintes critérios e ponderações:
 - a) Candidato economicamente desfavorecido (Ponderação 15%);
 - b) Candidato em situação de risco/isolamento social (15%);
 - c) Natural de Pias/Residente em Pias (13%);
 - d) Livre manifestação em relação à admissão (13%);
 - e) Utente do Serviço de Apoio Domiciliário (11%);
 - f) Antigo/atual trabalhador da FVM (9%);
 - g) Ausência/indisponibilidade da família (8%);
 - h) Grau de Dependência (8%);
 - i) Encaminhamento da Segurança Social e/ou outras entidades (4%);
 - j) Condição Habitacional (4%);
2. A prioridade de cada admissão será definida de acordo com a ponderação atribuída após aplicação dos critérios de admissão;
3. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade para efeito de admissão;
4. Na aplicação destes critérios deve-se atender que a ERPI procura dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos.

Artigo 16.º_ Lista de espera de candidatos

1. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível as suas admissões imediatas, devido à inexistência de vaga, ficam automaticamente

inscritos na *Lista de Espera de Candidatos* e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade de admissão.

2. A integração na lista respeita ao resultado da Avaliação de Requisitos, realizada no momento da inscrição.
3. Existe lugar a atualização da lista sempre que haja nova inscrição, renovação de candidatura ou libertação de vaga.
4. São retirados da lista de espera todos aqueles que não manifestem interesse em permanecer inscritos na mesma ou por ocorrência de óbito.
5. A gestão da *Lista de Espera dos Candidatos* é da responsabilidade do(a) Assistente Social e/ou Diretor(a) Técnico(a).
6. Quando surge uma vaga o(a) Assistente Social e/ou o(a) Diretor(a) Técnico(a) analisa os processos de candidatura existentes em lista de espera, de forma a elaborar propostas de admissão – *Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação de Candidatos*.
7. Os candidatos ou os seus representantes familiares, serão informados quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.

Artigo 17.º_ Admissão

1. Recebido o pedido de candidatura, este é registado e analisado pelo Diretor(a) Técnico(a), a quem compete elaborar uma proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta referida é baseada e terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes neste regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão do candidato o Conselho de Administração, mediante parecer do(a) Assistente Social e/ou Diretor(a) Técnico(a).
3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou ao seu representante familiar no prazo de 5 dias úteis.
4. Após decisão da admissão do candidato, o mesmo deve apresentar-se na Instituição, sozinho ou acompanhado pelo representante familiar, a fim de se proceder 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. Esta entrevista tem ainda por objetivos:

- a) Informar o utente e os familiares sobre a data de início da prestação de serviços bem como da lista de bens necessária no momento da admissão;
 - b) Definir os serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades, através do preenchimento do *Plano Individual de Cuidados – PIC* (que será disponibilizado aos trabalhadores da resposta social na data da admissão, juntamente com o *Registo Individual de Cuidados – RIC*);
 - c) Prestar ao utente e familiares os esclarecimentos necessários para que o serviço decorra da melhor forma;
 - d) Informar o utente e familiares sobre as regras de funcionamento da resposta social, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e responsabilidades de todos os intervenientes na prestação de serviços, contidos no presente regulamento.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Direção Técnica e autorização do Conselho de Administração, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
 6. As admissões são efetuadas ao longo do ano civil nas instalações da Instituição, em data e horário estipulado, mais especificamente no Gabinete Técnico da ERPI, assegurando as devidas condições de confidencialidade, privacidade e conforto.
 7. No momento de admissão é assinado pelo candidato ou pelo representante familiar toda a documentação intrínseca a este processo. Como, por exemplo: *Contrato de Prestação de Serviços; Declaração de Pagamento; Declaração de Autorização/Cedência dos Direitos de Imagem; Lista de Pertences; entre outros.*
 8. Após completar os 30 dias de admissão, será efetuado o *Plano de Acolhimento Inicial - PAI*, indicando como decorreu a adaptação do utente.

Artigo 18.º_ Contrato de Prestação de Serviços

1. A admissão de utentes em ERPI pressupõe e decorre da celebração de um *Contrato de Prestação de Serviços*, elaborado por escrito, que vigora a partir do momento da data de admissão do utente.
2. As normas do presente *Regulamento Interno* são consideradas cláusulas contratuais gerais a que os utentes e representantes familiares manifestam tacitamente integral

adesão ao celebrar o contrato referido no número anterior, sem prejuízo dos deveres de boa informação e comunicação destas regras.

3. Para efeito consignado no número anterior, os utentes e/ou representantes familiares, após a leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar o *Contrato de Prestação de Serviços*, como documento comprovativo do conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento, para posteriormente seguir para assinatura do Conselho de Administração.
4. O *Contrato de Prestação de Serviços* deve ser em duplicado, sendo o original entregue ao utente ou representante familiar e a cópia para a Instituição.
5. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada por ambas as partes.
6. A cessação do *Contrato de Prestação de Serviços* pode ocorrer por:
 - 6.1. Caducidade: • Verificando-se a impossibilidade, absoluta e definitiva, de desenvolver a atividade na resposta social, designadamente, mas sem limitar, quando o utente desenvolva a necessidade de ser definitivamente integrado em estabelecimento de saúde; • Com o óbito do utente ou, salvo acordo contrário, sempre que este deixe de usufruir dos serviços prestados pela ERPI, por um período superior a 30 dias, seja qual for o motivo determinante da ausência;
 - 6.2. Revogação por acordo: • podem as partes revogar o *Contrato de Prestação de Serviços* quando nisso expressamente acordem; • O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeito;
 - 6.3. Resolução por iniciativa da Instituição: • De imediato, sempre que o utente e/ou representante familiar, de forma grave, violem as regras constantes do presente regulamento, prejudiquem ou ponham em causa o funcionamento normal dos serviços; • De imediato, sempre que o utente ou representante familiar não pague a mensalidade, com atraso superior a 30 dias e sem qualquer justificação;
 - 6.4. Denúncia por iniciativa do utente ou representante familiar: o utente e/ou representante familiar pode pôr termo ao contrato por sua iniciativa, a qualquer momento, com antecedência de 30 dias.
7. Caso o utente ou o representante familiar solicitem a cessação dos serviços prestados, só podem voltar a admitir os mesmos serviços, posteriormente, se não existirem candidaturas ativas em Lista de Espera.

Artigo 19.º_ Representante Familiar

1. O representante familiar é a pessoa que assina o *Contrato de Prestação de Serviços* em conjunto com o utente, pela sua proximidade e responsabilidade familiar ou em representação do mesmo, por mandato suficiente ou medida de acompanhamento judicialmente decretada.
2. Para efeitos de relação contratual a FVM relaciona-se apenas com o utente e o representante familiar, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. A fim de serem tomadas as devidas providências, sempre que se justifique, o representante familiar será sempre contactado nas seguintes situações: por inadaptação do utente aos serviços prestados; alterações no quotidiano normal do utente; alteração do estado de saúde do utente, internamento ou óbito.
4. Cabe ao familiar responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da exclusão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à FVM, no decurso da execução do *Contrato de Prestação de Serviços*, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações e quaisquer modificações do montante da compartição familiar ou mensalidade.
5. Compete ainda ao representante familiar assegurar a receção do utente em caso de inadaptação, bem como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo *Contrato de Prestação de Serviços*.

Artigo 20.º_ Processo Individual do utente

1. Após admissão do utente, é-lhe atribuído um número, singular e intransmissível, que corresponde à numeração do seu processo individual – social e administrativo.
2. É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente, com respeito pelo seu projeto de vida, potencialidades e competências, do qual constam os seguintes documentos:

2.1. *Ficha de Inscrição e/ou Ficha de Renovação de Inscrição* – Parte I e II;

2.2. *Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos*;

- 2.3. *Ficha de Admissão;*
 - 2.4. *Declaração de Autorização/Cedência dos Direitos de Imagem;*
 - 2.5. Exemplar do *Contrato de Prestação de Serviços;*
 - 2.6. Exemplar do *Aditamento ao Contrato de Prestação de Serviços*, caso se verifique;
 - 2.7. *Declaração de Pagamento;*
 - 2.8. *Plano de Acolhimento Inicial – PAI;*
 - 2.9. *Ficha de Avaliação Diagnóstica – FAD;*
 - 2.10. *Plano Individual – PI;*
 - 2.11. *Registo de Diligências*, caso se verifique;
 - 2.12. Registo de períodos de ausência e outros considerados necessários;
 - 2.13. Documentação variada, facultada no processo de candidatura, como por exemplo: documento de identificação do utente e representante familiar; declaração médica comprovativa do estado de saúde do utente e outras informações, tais como: dietas, alergias e medicação; comprovativos dos rendimentos anuais do agregado familiar; entre outros.
3. O Processo Individual é de acesso restrito e deve ser permanentemente atualizado. A FVM assegura o seu arquivo, em conformidade com a legislação vigente e cumpre as normas aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais.
 4. O Processo Individual do utente pode, quando solicitado, ser consultado pelo mesmo ou pelo familiar responsável.
 5. Para cada utente existe um Processo Individual de Saúde que se encontra arquivado no Gabinete Médico do edifício correspondente, no qual constam os seguintes documentos: Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade e Cartão de Saúde; historial clínico; declarações e relatórios médicos; guia de tratamento; episódios clínicos (geral e de enfermagem); exames e análises efetuados.
 6. O Processo Financeiro e Administrativo é suportado por um programa informático – TSR.

Artigo 21.º_ Guarda dos Bens do utente

1. O utente poderá ter em seu poder objetos de uso pessoal, desde que não sejam volumosos (ex., mobiliário), cortantes, contundentes, medicamentos ou outros potencialmente perigosos.

2. Não é permitida a permanência de animais domésticos no interior das instalações da resposta social.
3. Os objetos de valor na posse e uso do utente são da sua exclusiva responsabilidade. A reparação dos mesmos e os respetivos custos associados, caso se verifique, ficam a cargo do utente ou do seu representante familiar.
4. Sempre que exista disponibilidade para o efeito, ou na impossibilidade de outra solução, o utente pode guardar no cofre da Instituição ou em outro local da FVM destinado para o efeito, os objetos de valor, discriminados em lista duplicada, datada e assinada pelo próprio ou pelo seu representante familiar e por quem rececionou os objetos. Um exemplar do documento é guardado na FVM, sendo o outro entregue ao utente ou representante familiar.
5. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes quando efetuada pela Instituição é acordada previamente no ato de admissão, ficando a decisão lavrada em documento próprio.
6. No caso de o utente ou os respetivos familiares pretenderem doar bens e valores à Instituição, poderão fazê-lo mediante doação ou testamento.

Artigo 22.º_ Situação de óbito e Espólio

1. No caso de óbito de um utente, a Instituição irá contactar o representante familiar com a maior brevidade possível, para assegurar a realização do respetivo funeral. Não existindo representante familiar ou outros familiares reconhecidos, a FVM promoverá a efetivação do funeral do utente para o cemitério da localidade.
2. Caso o óbito ocorra entre as 23h00 e as 07h00 o representante familiar apenas será contactado a partir das 07h00, salvo pedido do mesmo, por escrito, para ser contactado a qualquer hora, independentemente da hora do sucedido.
3. Em caso de óbito ou desistência do utente, o representante familiar tem um (1) ano para proceder à recolha das roupas e objetos pessoais pertencentes ao utente, independentemente do seu valor. Findo esse período, caso não sejam reclamados por este representante ou por herdeiro (portador de habilitação de herdeiros que comprove essa qualidade), a FVM assume todos os direitos sobre os mesmos.

CAPÍTULO IV – Comparticipação Familiar e Mensalidade

Artigo 23.º_ Cálculo da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar¹ devida pela frequência do utente em ERPI, cumpre o Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, aprovado em anexo à Portaria n. º196-A/2015 de 1 de julho, na sua redação atual.
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente, no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente, no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar, estando sujeitas à dedução de acertos ou pagamento de retroativos.
3. A comparticipação familiar paga por cada utente baseia-se no cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar.
4. Para efeitos da resposta social ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.
5. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da *Declaração de IRS* (Modelo 3, validado) e respetiva *Nota de Liquidação* e outros documentos comprovativos da real situação do agregado a determinar pelo Conselho de Administração sempre que entenda necessário. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao utente ou agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação do IVA.
6. Sempre que existam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos apresentadas, ou falta de entrega dos documentos probatórios no prazo definido neste regulamento interno, serão feitas as diligências competentes que se considerem mais adequadas no apuramento das situações, podendo o Conselho de Administração

¹ A **Comparticipação familiar** corresponde ao valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

determinar a comparticipação familiar de acordo com os rendimentos presumidos até ao montante da comparticipação familiar máxima.

7. O Conselho de Administração reserva-se ao direito de não admitir em vaga comparticipada pelo Acordo de Cooperação da Segurança Social os utentes que não façam prova dos documentos solicitados no ato de candidatura, sendo-lhes, nesse caso, atribuído o valor máximo de mensalidade, estipulado anualmente.
8. Em casos especiais em que a família se encontre numa situação socioeconómica difícil, a comparticipação familiar pode ser definida com base em critérios específicos e fixados em reunião pelo Conselho de Administração.
9. O cálculo para o apuramento do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar² é feito de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento per capita mensal;

RF = Rendimento do Agregado Familiar³;

D = Despesas Fixas Mensais⁴;

N = Número de elementos do agregado familiar.

² Para a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

³ São considerados rendimentos do/de:

- 1) Trabalho dependente; trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previsto no código do IRS ao valor das vendas de mercadoria e de produtos e/ou serviços prestados).
- 2) Pensões: velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, outras de natureza idêntica, rendas temporárias ou vitalícias, prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e pensões de alimentos.
- 3) Prestações Sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência), Bolsas de Estudo e Formações (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura).
- 4) Prestação Social para a Inclusão: para efeitos da comparticipação familiar nas respostas sociais de natureza residencial/internamento considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 80% do montante da Prestação Social para a Inclusão – PSI.
- 5) Prediais e Capitais.
- 6) Outras fontes de rendimentos (exceto os apoios decretados a menores pelo tribunal no âmbito das medidas de promoção e meio natural de vida).

⁴ Condiram-se despesas mensais fixas do agregado familiar: o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, do valor da renda da casa ou de prestação mensal pela aquisição de casa própria e permanente; despesas com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência; despesas com saúde, de acordo com o previsto no Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares; aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica, até ao montante da Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG) em vigor.

10.A comparticipação familiar determina-se pela aplicação de uma percentagem (%) sobre o rendimento *per capita* mensal, de acordo com a condição do utente:

Condição	% sobre o rendimento ' <i>per capita</i> '
Utentes que não apresentem défices na execução das atividades básicas da vida diária ou que não necessitem de cuidados específicos, com carácter permanente.	80%
Utentes que apresentem défices na execução das atividades básicas da vida diária ou que necessitem de cuidados específicos, com carácter permanente.	85%

10.1. Se no momento de admissão o utente não se encontrar a receber Complemento por Dependência de 1.º Grau, mas já tenha sido requerida a atribuição do mesmo, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem referida no número anterior;

10.2. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.

Artigo 24.º_ Vagas Extra-Acordo

É de livre afixação o valor da mensalidade relativamente aos utentes não abrangidas por Acordo de Cooperação da Segurança Social não podendo, em qualquer circunstância, ser recusada a celebração ou revisão de Acordo de Cooperação para estes utentes, sendo fixado um valor aprovado anualmente pelo Conselho de Administração (anexo I).

Artigo 25.º_ Pagamentos das Mensalidades e Comparticipações Familiares

1. A comparticipação familiar/mensalidade é devida a partir do 1.º dia do mês em que o utente é admitido.

2. O pagamento das participações familiares/mensalidades é obrigatório, independentemente da assiduidade do utente, devendo ser efetuado entre o dia 9 e dia 20 do próprio mês a que respeita, por transferência bancária, cheque ou numerário nos serviços administrativos da Instituição. Se for realizado através de transferência bancária, esta terá de ser devidamente identificada com o nome do respetivo utente.
3. Caso o pagamento da participação familiar/mensalidade seja efetuado por vale correio ou transferência bancária por intermédio direto da entidade pagadora da pensão, a FVM gere os rendimentos dos utentes em conformidade com a participação familiar/mensalidade estabelecida no contrato. O valor restante é entregue ao utente ou fica à guarda da Instituição, numa conta designada para esse fim, até que o representante familiar o venha levantar, conforme a vontade do utente ou estando este ausente ou incapacitado para o receber. Note-se que, o valor entregue corresponde a 15% ou 20% do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar depois de deduzidas as despesas suportadas pelo utente, devidamente documentadas.
4. Em caso de desistência/rescisão do *Contrato de Prestação de Serviços*, a última participação familiar/mensalidade a pagar é a que se refere ao mês em que o utente desiste.
5. Em caso de rescisão do contrato, o utente ou o representante familiar deve comunicar a sua decisão à Instituição, por escrito, no prazo mínimo de 30 dias antes da data de cessação. Caso contrário, fica sujeito ao pagamento dos 100% da participação familiar/mensalidade do mês seguinte.
6. Em caso de óbito, deve-se proceder à liquidação total da mensalidade/participação familiar.
7. No caso de dificuldades temporárias na satisfação do pagamento das participações familiares, ou de outros serviços e/ou atividades, o utente ou o representante familiar deve expor a situação ao Conselho de Administração, podendo ser estabelecido um plano de acordo de pagamento de dívida e o respetivo plano prestacional. Caso não se verifique o pagamento do plano, num prazo superior a 30 dias, a frequência do utente na resposta social fica automaticamente suspensa.



8. Sempre que se verifique um atraso injustificado no pagamento da comparticipação familiar/mensalidade, superior a 30 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente no serviço até o pagamento ser regularizado ou proceder à rescisão do *Contrato de Prestação de Serviços*, após ser realizada uma análise individual do caso.
9. O controlo e cobrança dos pagamentos acima referidos é da competência dos Serviços Administrativos e Financeiros, com conhecimento e parecer do Conselho de Administração e, em último recurso, sujeito a atuação do Gabinete Jurídico que presta serviços à Instituição.

Artigo 26.º_ Redução do Valor da Comparticipação Familiar/Mensalidade

1. Existe lugar a uma redução de 10% no valor da comparticipação familiar/mensalidade sempre que o período de ausência, devidamente justificada, exceda os 15 dias não interpolados. Consideram-se ausências justificadas as seguintes: internamento hospitalar, doença e férias.
2. Sempre que houver lugar à redução prevista no número anterior, o desconto é efetuado sobre o valor da comparticipação familiar/mensalidade no mês seguinte ao período de ausência.

Artigo 27.º_ Revisão do Valor da Comparticipação Familiar/Mensalidade

As comparticipações familiares/mensalidades são objeto de revisão anual no início de cada ano civil. Porém, estas podem sofrer alterações no decurso do ano, sempre que se verifique alteração do rendimento *per capita* do agregado familiar e situação de dependência do utente.

CAPÍTULO V – Prestação de Cuidados e Serviços

Artigo 28.º_ Alojamento

1. O alojamento dos utentes é feito em quarto duplo, triplo ou camarata, sendo que os quartos são ocupados em função do tipo de quarto disponível no momento de admissão.
2. Os quartos são ocupados por utentes do mesmo sexo, excetuando casais. Em caso de óbito de um dos cônjuges, e respeitando o período de luto no qual o outro se encontra, a Instituição pode reocupar a cama disponível com outro utente do mesmo sexo ou, se necessário, trocar o utente de quarto.
3. Os utentes estão sujeitos a ser transferidos para outro quarto, a qualquer altura, mediante as seguintes situações: em caso de conflito latente com o atual companheiro de quarto, por alteração do estado civil, por alteração do estado físico e/ou de saúde e, ainda, por questões de organização interna.
4. O alojamento pressupõe a utilização do quarto e de todas as áreas comuns, sendo obrigação do utente zelar pelo bom estado de conservação do espaço físico da ERPI, bem como dos equipamentos.
5. Em todos os quartos da FVM, junto da cabeceira de cada cama, existe uma campainha que os utentes devem acionar em caso de necessidade.
6. A Instituição permite aos utentes a utilização de molduras, candeeiros, espelhos e imagens ou artigos religiosos na decoração dos quartos, sempre com conhecimento e autorização da Equipa Técnica e Conselho de Administração.
7. É permitida a utilização de televisores e rádios no quarto. No entanto, salienta-se que, estes aparelhos não podem estar em funcionamento depois da hora de silêncio (21h00) e/ou sempre que tal se traduza em incómodo ou interfira com o bem-estar de outros utentes.
8. É proibido colocar pregos nas paredes ou fixadores semelhantes, quadros ou outros objetos. É igualmente proibido o uso de velas, isqueiros, cobertores elétricos e/ou

outros objetos que possam colocar em perigo os restantes residentes, os trabalhadores ou as instalações.

9. A limpeza das instalações é efetuada diariamente, pela equipa destinada para o efeito, tendo em vista o bem-estar dos utentes.
10. É expressamente proibido fumar nos quartos ou consumir bebidas alcoólicas, assim como nas restantes instalações.

Artigo 29.º_ Nutrição e Alimentação

1. Este serviço consiste na confeção, transporte e distribuição (caso se verifique), apoio e, se necessário, administração das refeições. Este acompanhamento é adequado às necessidades de cada utente.
2. Estão incluídas neste serviço as seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
3. É assegurada aos utentes desta resposta social uma alimentação cuidada e adaptada às suas especificidades, mediante ementas semanais elaboradas e supervisionadas por um(a) nutricionista com apoio de outros trabalhadores habilitados.
4. As ementas são afixadas semanalmente no placard informativo de cada edifício, para fácil consulta dos utentes e/ou familiares. Estas podem ser alteradas a qualquer momento, por motivo de força maior, mediante comunicação prévia aos utentes.
5. As refeições são confecionadas na cozinha das instalações da FVM, de acordo com as normas do H.A.C.C.P. Todas as refeições são servidas no refeitório, devendo qualquer exceção a esta regra ser justificada por razões de saúde.
6. As refeições são servidas nos seguintes horários, salvo imprevisto ou exceção: pequeno-almoço às 08h30; almoço às 12h30; lanche às 15h30; jantar às 18h30 durante o inverno e às 19h00 no verão; ceia às 21h30.
7. No caso de o utente ser alérgico a algum alimento ou ter necessidade de dieta especial permanentemente ou por um longo período de tempo, esse fato deve ser comunicado à Instituição através de declaração médica para adequação da dieta alimentar. Sendo que, as dietas prescritas pelo médico são de cumprimento obrigatório.
8. Sempre que os familiares ou visitas pretendam trazer bens alimentares, deverão entregá-los às trabalhadoras da Instituição que se encontram ao serviço. Estes bens



serão armazenados em espaços próprios e reservados para o efeito, sendo, posteriormente, servidos ao utente na refeição à qual se adequam, respeitando assim as regras de funcionamento e horas das refeições.

9. A Fundação Viscondes de Messangil não se responsabiliza por eventuais consequências subsequentes do consumo de produtos alimentares trazidos do exterior.
10. Não é permitido o uso imoderado de bebidas alcoólicas pelos utentes. Sendo que a Instituição não se responsabiliza pelas consequências provocadas pelo consumo excessivo das mesmas ou pelas bebidas que dão entrada na Instituição sem o seu conhecimento.
11. Os utentes têm a possibilidade de convidar familiares ou amigos para a refeição, mediante o pagamento do respetivo custo da refeição e com aviso prévio de 24h00, no mínimo.

Artigo 30.º_ Cuidados de Higiene, Imagem e Conforto Pessoal

1. Este serviço baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado com a devida periodicidade que satisfaça as necessidades do utente. Inclui a realização e/ou auxílio durante o banho, higiene íntima (no leito ou na casa de banho), higiene oral, cuidados de estética, cuidados com a barba e corte de unhas.
2. Estes cuidados são assegurados ao utente diariamente, conforme as suas necessidades, fomentando e estimulando a sua autonomia e manutenção das suas capacidades.
3. A Instituição determinará a necessidade de utilização de fraldas ou outras ajudas consideradas necessárias e a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do utente e à manutenção de cuidados de higiene.
4. Todos os produtos utilizados nos cuidados de higiene e imagem básica são da responsabilidade da Instituição. No caso de o utente pretender usufruir de produtos específicos que não os disponibilizados, os familiares ou o próprio utente deverão providenciar o seu fornecimento, sem lugar a qualquer tipo de redução ou reembolso na participação familiar/mensalidade.
5. Os cuidados de imagem e estética contratualizados a título particular, realizados por profissional vindo do exterior, são da responsabilidade do utente ou representante

familiar, sendo que o pagamento deve ser efetuado pelos mesmos diretamente ao profissional que os realiza.

6. As fraldas e resguardos são expensas do utente. No entanto, estes bens são adquiridos por intermédio da Instituição a uma empresa certificada e que melhor se adequa às necessidades dos nossos utentes. Sendo conservadas e arrumadas em compartimentos individuais destinados para o efeito. Esta despesas serão, posteriormente, cobradas ao utente no recibo do mês seguinte à sua utilização, junto à mensalidade.
7. O uso de pomadas dérmicas, medicamentos ou produtos a utilizar pelo utente na prevenção, atuação e tratamento de problemas específicos de pele, coro cabeludo ou agentes parasitários é considerado despesa extra e será cobrado ao utente junto da mensalidade do mês subsequente.

Artigo 31.º_ Tratamento de Roupa

1. Este serviço é efetuado na lavandaria da Instituição e é constituído pelos processos de recolha e entrega, lavagem, secagem e engomagem das peças. É da responsabilidade dos trabalhadores fazer a tiragem da roupa para a lavandaria.
2. A realização do serviço obriga à marcação prévia de todas as peças com recurso a etiquetas próprias para o efeito, conforme protocolado. Sendo que a identificação da roupa é da responsabilidade dos utentes ou familiares. O número de identificação é atribuído pela Instituição e facultado ao utente e respetivos familiares, após a aprovação de admissão do utente e, no mínimo, três dias antes da mesma se efetivar.
3. No ato de admissão as roupas devem ser entregues à Encarregada Geral ou, na ausência de mesma, à trabalhadora que acompanha o processo para que possam ser registadas em impresso próprio e a fim de se evitar extravios ou trocas. Posteriormente, sempre que os familiares ou visitas pretenderem trazer mais peças de roupa ao utente, devem seguir o mesmo procedimento.
4. Cabe à Instituição o direito de, sempre que necessário, solicitar a aquisição de novas peças de vestuário.
5. A Instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente identificado.

6. Dada a complexidade do serviço e o desgaste da maioria das peças de uso pessoal, não pode a FVM ser responsabilizada pela sua alteração, dissipação ou extravio excepcional.
7. Não é permitida a lavagem e secagem de roupa nos quartos ou casas de banho.
8. O manuseamento da roupa pessoal, bem como as almofadas e edredons dos utentes por parte dos familiares ou visitas deverá ser objeto de autorização prévia.

Artigo 32.º_ Cuidados Primários de Saúde

1. Os utentes usufruem de serviços médicos e enfermagem, prestados na resposta social. Estes serviços asseguram as rotinas de vigilância do estado de saúde dos mesmos, bem como a prestação ao nível dos cuidados de saúde básicos adequados.
2. Aos utentes é, ainda, facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social devendo, para tal, caso estes o pretendam, proceder-se à alteração da residência dos utentes.
3. A Instituição também disponibiliza nas suas instalações consultas médicas com uma periodicidade semanal. A triagem e avaliação da necessidade de consulta são realizados pelas enfermeiras.
4. Caso o utente ou representante familiar pretenda ser assistido por um médico diferente do que presta serviço na ERPI, assumirá as responsabilidades inerentes e informará antecipadamente, por escrito, o(a) Diretor(a) Técnico(a) ou, na sua ausência, o(a) Assistente Social da resposta social. No entanto, não pode recusar-se a ser avaliado pelos nossos serviços se tal lhe for determinado.
5. O médico poderá sempre que necessário requisitar os exames auxiliares de diagnóstico e sugerir o posterior encaminhamento para médicos especialistas. Instituirá os tratamentos adequados às diferentes patologias.
6. Os utentes de ERPI são acompanhados a consultas médicas externas ou exames complementares de diagnóstico, em ambulância ou táxi, quando prescritas pelo médico da FVM ou pelo Sistema Nacional de Saúde, preferencialmente por familiares e na sua ausência por trabalhadores da resposta social. Estas despesas ficarão a cargo do utente e/ou representante familiar.



7. Em situação de deslocação de urgência do utente ao hospital e perante a impossibilidade de acompanhamento pelo representante familiar (que será imediatamente avisado) ou outro por si designado, caso seja necessário ou autorizado pela corporação de Bombeiros que realiza o serviço, a Instituição providenciará esse acompanhamento.
8. Em caso de hospitalização do utente, compete ao representante familiar garantir o acompanhamento do mesmo até ao seu regresso à ERPI.
9. Os encargos com transportes efetuados por ambulâncias, consultas ou exames realizados a título particular, hospitalização, taxa moderadora, cirurgias ou outras despesas daí decorrentes, não se encontram incluídos na mensalidade. Estas despesas são da responsabilidade do utente ou do representante familiar.

Artigo 33.º_ Assistência Medicamentosa

1. A preparação medicamentosa é da responsabilidade da farmácia contratualizada e do serviço de enfermagem da Instituição, mediante a prescrição do médico de família/da Instituição ou de outro clínico. A prescrição deve ser entregue à equipa prestadora dos cuidados de saúde na Instituição (original ou cópia), com a respetiva medicação discriminada, instruções de administração e outras informações consideradas relevantes. Sem este documento, a Instituição não se responsabiliza pela administração da medicação.
2. A medicação é preparada em blisters próprios para o efeito, individualizados, devidamente identificados com o nome do utente. A administração da mesma é realizada, apenas, pelos trabalhadores devidamente autorizados para o efeito.
3. As despesas inerentes à aquisição dos blisters e própria medicação, é da exclusiva responsabilidade do utente e/ou representante familiar.
4. A introdução, alteração ou cessação de medicação só deve ocorrer mediante indicação médica. Quando a introdução, alteração ou cessação tenha origem no exterior deve ser imediatamente comunicada à equipa que presta os cuidados médicos e de enfermagem ao utente. Em caso de dúvida ou necessidade de esclarecimento, a equipa entra em contacto com o médico prescritor da medicação em causa.

Artigo 34.º_ Atividades de Animação e Socialização

1. Esta intervenção consiste na promoção de momentos de companhia e diálogo, bem como pela realização de algumas atividades, conforme necessidades, capacidade e disposição dos utentes.
2. As atividades de animação sociocultural, lúdico recreativas, de motricidade e estimulação cognitiva promovidas pela ERPI constam no *Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal – PADP*. Este plano encontra-se afixado e disponível para consulta junto ao placard informativo de cada edifício.
3. A FVM pode organizar passeios e outras atividades no exterior, inseridas no *Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoas – PADP*, tendo em conta as necessidades e capacidades dos utentes.
4. Estas saídas são orientadas e acompanhadas por elementos da Equipa Técnica e trabalhadores da Instituição e estão sujeitas a autorização prévia do utente ou representante familiar caso este não se encontre apto para o efeito. A realização destas atividades ser-lhes-á comunicada com a devida antecedência. Durante o decorrer das mesmas, tanto os utentes como os trabalhadores encontram-se devidamente identificados.
5. Por razões pertinentes, as atividades propostas no PADP poderão vir a ser adiadas, substituídas ou alteradas.

Artigo 35.º_ Aquisição de Bens e Serviços e/ou Acompanhamento ao Exterior

1. Este serviço é assegurado apenas em caso de necessidade máxima, está sujeito a marcação prévia e é realizado conforme disponibilidade dos trabalhadores.
2. Os trabalhadores da ERPI procedem à aquisição de bens, produtos e/ou serviços, acompanhados ou não pelo utente. Este serviço comporta, ainda, o acompanhamento e apoio ao utente na resolução de problemas junto diversas Instituições, tais como: Junta de Freguesia, Extensão de Saúde, CTT e agências bancárias.
3. O custo associado à aquisição de bens e serviços ou resolução das situações contempladas no número anterior é da responsabilidade do próprio utente ou representante familiar.



4. A Instituição não se responsabiliza por quaisquer ações que envolvam transações financeiras realizadas pelos trabalhadores.

CAPÍTULO VI – Recursos, Instalações e Regras Gerais de Funcionamento

Artigo 36.º_ Gestão

A Gestão é da responsabilidade do Conselho de Administração da Fundação Viscondes de Messangil.

Artigo 37.º_ Direção Técnica

A Direção Técnica da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas da Fundação Viscondes de Messangil compete a um(a) técnico(a), nos termos do artigo 11.º da Portaria n. º67/2012 de 21 de março, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e acessível, a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço sendo responsável, perante o Conselho de Administração, pelo funcionamento geral do mesmo.

Artigo 38.º_ Quadro de Pessoal

1. O *Quadro de Pessoal* da FVM encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, categorias profissionais e respetivos horários, definido de acordo com a legislação em vigor.
2. Compete ao Conselho de Administração contratar e gerir o *Quadro de Pessoal* e trabalhadores da Instituição, regulamentando as funções dos trabalhadores de cada resposta social.
3. Todas as funções têm em vista uma metodologia de trabalho conjunto com objetivos claros nas orientações educativas explícitas no *Projeto Educativo* e *Projeto Pedagógico* em vigor, visando promover o bem-estar do utente, a sua estabilidade emocional e o respeito pela sua individualidade.
4. As funções específicas de cada trabalhador são detalhadas no *Manual de Funções* da Instituição.
5. Todos os trabalhadores têm a obrigação de cumprir e fazer cumprir as normas que constam no presente *Regulamento Interno* e as disposições em vigor, bem como colaborar e participar nas atividades promovidas pela Instituição.

Artigo 39.º_ Instalações

1. A ERPI desenvolve atividades em duas unidades funcionais. A unidade funcional Lar Feminino situa-se na Rua João Tiago Coelho n. 936 e a unidade funcional Lar São José situa-se na Rua Sidónio Pais n. 973, em Pias.
2. A ERPI compreende os seguintes espaços:
 - 2.1. Unidade funcional Lar Feminino, zonas afetas aos utentes: 18 quartos (sem wc); 5 Zonas Sanitárias; 3 Zonas de Duche; 3 Salas de Estar/Convívio; 1 Sala de Refeição (refeitório); 1 Copa; 1 Sala de Visitas; 1 Consultório Médico; 1 Pátio Interior e Zonas Exteriores. Tem, ainda, alguns espaços afetos apenas aos trabalhadores: 1 vestiário; 2 Zonas Sanitárias; 1 Zona de Duche e Gabinete de Apoio.
 - 2.2. Unidade funcional Lar São José, zonas afetas aos utentes: 17 quartos (com wc); 6 quartos (sem wc); 6 Zonas Sanitárias; 2 Zonas de Duche; 1 Sala de Refeição (refeitório); 1 Copa; 2 Salas de Estar/Convívio; 1 Consultório Médico; 1 Zona Mortuária; 1 Pátio Interior e Zonas Exteriores. Tem, ainda, alguns espaços afetos apenas aos trabalhadores: 1 Zona de Refeição; 2 vestiários; 4 Zonas Sanitárias e 2 Zonas de Duche.
3. A Instituição compreende ainda os seguintes espaços, comuns a todas as respostas sociais: 1 Capela; 1 Salão Nobre; 7 Gabinetes (afetos aos Serviços Administrativos, Sociais, Recursos Humanos e Conselho de Administração); 1 Sala de Reuniões; 1 Cozinha; 1 Lavandaria; 2 Despensas de produtos alimentares; 1 Despensa de produtos químicos e 1 arquivo morto.
4. As instalações que apoiam esta resposta social possuem um *Plano de Segurança*, detetores de incêndio e videovigilância.

Artigo 40.º_ Período de Funcionamento e Horários de Atendimento

1. A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas está em funcionamento permanente, 24h00, durante os 365 dias do ano.
2. Os serviços Administrativos da Instituição funcionam, todos os dias úteis, das 09h00 às 13h00 e das 14h30 às 17h30.

3. Os serviços Sociais e Humanos funcionam, todos os dias úteis, das 09h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h30. Sendo que as candidaturas (inscrições) decorrem diariamente, exceto ao fim de semanas e feriados, entre as 10h00 e as 12h00 e das 14h30 às 16h30.
4. Os horários referidos nos números anteriores poderão ser alterados a qualquer momento, por conveniência dos serviços.
5. As reuniões devem ser solicitadas através do email senior@fvmpias.pt ou do telefone 284 858 510, ficando sujeitas a confirmação por parte da Diretora Técnica.
6. Qualquer alteração aos horários pré-definidos será previamente afixada no placard da Instituição e alterada nos documentos oficiais, os utentes e representantes familiares serão igualmente informados com devida antecedência.
7. A título excepcional, a Instituição poderá encerrar por motivos extraordinários alheios à vontade do Conselho de Administração, tais como: manifestações, greves, motins, guerras, surtos, pandemias, alterações climatéricas significativas ou adversas, ou por decisão da Proteção Civil, da Tutela, do Delegado de Saúde ou de outras entidades, ou outros motivos que assim o justifiquem. Sendo que, os utentes e representantes familiares devem ser informados, mediante aviso, e no mais curto espaço de tempo possível.

Artigo 41.º_ Visitas

1. São permitidas visitas diariamente, incluindo ao fim de semana e feriados, mediante marcação prévia e consoante as regras estipuladas no *Guião de Operacionalização de Visitas, Entradas e Saídas de Utentes* na FVM.
2. As visitas devem ser previamente marcadas, com antecedência mínima de 24h00. O agendamento das mesmas é realizado nos dias úteis entre as 11h00 e as 12h30, através dos seguintes contactos telefónicos: 284 858 510; 968 539 144.
3. Ao momento da sua chegada, os visitantes devem dirigir-se à receção da Instituição para comunicar a sua presença. São permitidos dois visitantes por utente, em simultâneo.
4. As visitas são realizadas, preferencialmente, entre as 10h30 e as 12h00 e das 16h00 às 17h00, no átrio da entrada do Lar Feminino e do Lar São José.



5. Em casos devidamente justificados ou quando os utentes se encontram acamados e/ou doentes, a visita poderá ocorrer no quarto, sem prejuízo dos direitos dos restantes utentes e mediante autorização específica.
6. Em situações de doença grave do utente ou em outras situações que o justifiquem, a presença dos familiares ou amigos fora do horário estabelecido pode ser autorizada.
7. Cada visita tem duração máxima de 15 minutos e 5 minutos de tolerância de atraso.
8. Nos horários de refeição não é permitida a entrada de visitantes (à exceção do estipulado no n.º 11 do artigo 29.º).
9. Por razões de segurança, tanto as visitas como os utentes devem abster-se de trazer quaisquer alimentos ou bebidas do exterior sem conhecimento e assentimento da Instituição. Tanto os bens alimentares como os de consumo devem ser entregues à Encarregada Geral ou, na sua ausência, aos trabalhadores que se encontram ao serviço para que estes os possam identificar e acondicionar corretamente.
10. Os familiares e/ou amigos dos utentes podem, ainda, telefonar-lhes ou realizar videochamada, desde que o façam dentro dos horários previstos, Lar Feminino entre 10h00 e as 12h00 e Lar São José entre as 14h30 e as 16h30, através do seguinte contacto: 925 830 550.

Artigo 42.º_ Períodos de Ausência e Saídas

1. Os utentes têm total liberdade para se ausentarem das instalações estando as saídas subordinadas ao funcionamento dos serviços da ERPI e com aviso prévio.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, devem observar-se as seguintes condições especiais:
 - a) Os utentes cujas limitações físicas ou psíquicas representem risco acrescido para a sua segurança, só poderão ausentar-se acompanhados por um trabalhador da resposta social, pelo representante familiar ou outros familiares, devidamente identificados no processo;
 - b) Os utentes que se encontrem sob tratamento clínico, só poderão sair mediante autorização do médico e a sua saída será efetuada nos mesmos moldes da alínea anterior;



3. As ausências que impliquem pernoita fora das instalações da Instituição, deverão ser comunicadas ao(à) Diretor(a) Técnico(a) ou o(a) Assistente Social, por escrito e registado em documento próprio para o efeito, com antecedência mínima de 24h00, indicando:
 - a) O período de ausência e a descrição do local para onde se ausenta;
 - b) O nome da pessoa que tomará o utente à sua responsabilidade e respetivos contactos;
 - c) Data e horário previstos para saída e regresso do utente.
4. Todos os períodos de ausência, independentemente do motivo ou duração dos mesmos, devem ser comunicados à Instituição, com devida antecedência, pelo utente ou pelo representante familiar.
5. Em caso de saída do utente para férias, fim-de-semana ou outra situação anómala, a medicação é preparada antecipadamente e entregue ao mesmo, ao representante familiar ou à pessoa responsável pela saída, com indicação de horários e dosagem de toma.
6. Durante o período de ausência, sempre que a mesma não ocorra com acompanhamento de trabalhadores da Instituição, a Fundação Viscondes de Messangil não assume qualquer responsabilidade sobre o utente, recaindo esta sobre o próprio e/ou sobre o representante familiar ou pessoa responsável pela saída.

Artigo 43.º _ Situação de Negligência, Abuso e Maltrato

1. Sempre que se verifiquem situações de negligência, abusos e maus-tratos por parte dos trabalhadores:
 - a) O utente ou representante familiar devem informar de imediato a Encarrega Geral e/ou o(a) Diretor(a) Técnico(a) da resposta social, que informará de imediato o Conselho de Administração;
 - b) O Conselho de Administração promoverá, com urgência, as medidas de averiguação e de ação disciplinar que se demonstrarem adequados ao caso.
2. Sempre que se verifiquem situações de maus-tratos entre utentes:

- a) O trabalhador que as identificar deve registá-las no *Relatório de Ocorrências* e informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) que registrará o sucedido no *Relatório de Não Conformidades*;
 - b) Dependendo da gravidade da situação, o(a) Diretor(a) Técnico(a) pode tomar medidas imediatamente, em situações menos graves, ou remeter a questão para o Conselho de Administração;
 - c) Em casos mais graves, o(a) Diretor(a) Técnico(a) deverá reunir com a equipa multidisciplinar de ERPI de forma a se tomar medidas corretivas;
 - d) Em casos muito graves, o(a) Diretor(a) Técnico(a) deve remeter a situação para o Conselho de Administração, através do *Relatório de Não Conformidades*. Após análise da ocorrência o Conselho de Administração, mediante parecer técnico, toma as medidas que considera adequadas com vista à resolução da situação.
3. Quando o utente ou o trabalhador é vítima de situações de violência física, psíquica e/ou verbal por parte dos familiares, o trabalhador que detetar a situação deve comunicar a ocorrência ao Diretor(a) Técnico(a) com a maior brevidade possível e registar toda a informação no *Relatório de Ocorrência/Turnos*.
- a) Dependendo da gravidade da situação e após reunir com os principais intervenientes, o(a) Diretor(a) Técnico(a) pode tomar medidas imediatamente e/ou remeter a questão para o Conselho de Administração;
 - b) Em casos mais graves ou muito graves, o(a) Diretor(a) Técnico(a) deve remeter a situação para o Conselho de Administração, através do *Relatório de Não Conformidades*. Após análise da ocorrência o Conselho de Administração, mediante parecer técnico, toma as medidas que considera adequadas com vista à resolução da situação.
4. O disposto nos números anteriores não exonera o dever de todas as pessoas envolvidas, trabalhador ou não, de intervir de imediato para defesa dos direitos de terceiro, utente ou não, a fim de prevenir qualquer ofensa atual ou ameaça iminente, nem exclui a possibilidade de adoção de procedimento pelo Conselho de Administração que se demonstre mais adequado à situação, por se demonstrar mais célere e apropriado à situação concreta.

Artigo 44.º_ Situação de Emergência

1. Ingestão de alimentos: intoxicação, mal-estar, engasgamento; Acidente ou doença súbita
 - 1.1. Quando o utente se encontrar sem resposta a estímulos (inconsciente), qualquer trabalhador deve:
 - 1.1.1. Ligar imediatamente para o INEM (112);
 - 1.1.2. Avisar o(s) colega(s) que se encontram ao serviço;
 - 1.1.3. Avisar o representante familiar;
 - 1.1.4. Se possível, não deixar o utente sozinho;
 - 1.1.5. Informar a Encarregada geral e/ou o(a) Diretor(a) Técnico(a);
 - 1.1.6. Reportar a situação, por escrito, no *Relatório de Ocorrências Semanal* e no *Registo Individual de Cuidados* do utente.
 - 1.2. Quando o utente se encontrar com resposta a estímulos (consciente), qualquer trabalhador deve:
 - 1.2.1. Avaliar os parâmetros vitais;
 - 1.2.2. Ligar para o INEM (112), caso necessário;
 - 1.2.3. Avisar o representante familiar;
 - 1.2.4. Se possível, não deixar o utente sozinho;
 - 1.2.5. Informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) e/ou o Conselho de Administração;
 - 1.2.6. Reportar a situação, por escrito, no *Relatório de Ocorrências Semanal* e no *Registo Individual de Cuidados* do utente.

CAPÍTULO VII – Disposições Diversas

Artigo 45.º_ Tratamento de Dados Pessoais

1. No âmbito da resposta social ERPI, e de acordo com a legislação aplicável, nomeadamente o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, a FVM é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais dos utentes e dos representantes familiares, tratando, para o efeito, dados relativos à identificação, situação socioeconómico e de saúde.
2. O tratamento de dados pessoais por parte da Instituição tem como fundamento a realização de diligências pré-contratuais e a execução dos contratos de prestação de serviços, tal como regulado pelo presente Regulamento Interno, bem como o cumprimento de obrigações legais, regulamentares e contratuais da Instituição decorrentes dos referidos contratos.
3. O não fornecimento, pelo titular ou pelo representante familiar, de dados pessoais considerados obrigatórios pela Instituição ou a sua insuficiência determina a não prestação de serviços.
4. É garantido ao titular dos dados o direito de acesso, atualização, retificação, apagamento, limitação do tratamento e oposição ao tratamento dos seus dados pessoais.
5. O prazo de conservação dos dados pessoais tratados pela Instituição é de 5 anos após a cessação do contrato de prestação de serviços, exceto se, por motivos legais ou regulamentares, a FVM esteja obrigada a um prazo de conservação superior.
6. Em situação alguma os dados recolhidos serão utilizados para outra finalidade que não esteja estritamente relacionada com a execução dos contratos de prestação de serviços e respetivas diligências pré-contratuais.
7. O titular dos dados tem direito à sua portabilidade e a ser informado sempre que exista uma violação na proteção dos mesmos, tendo o direito de reclamar junto da autoridade de controlo.
8. O contacto com a FVM, para questões relacionadas com o tratamento de dados pessoais, é efetuado através do seguinte email: geral@fvmpias.pt.

Artigo 46.º_ Sugestões, Elogios e Livro de Reclamações

1. Sempre que pretendido, qualquer pessoa poderá apresentar uma sugestão na *Caixa de Sugestões/Reclamações* que se situa no átrio da entrada do edifício.
2. Nos termos da legislação em vigor, esta resposta social dispõe de um *Livro de Reclamações* que poderá ser solicitado junto do(a) Diretor(a) Técnico(a), sendo que o mesmo se encontra no Gabinete Técnico do Lar São José. O *Livro de Reclamações* também se encontra disponível em formato digital no site da Instituição, em www.fvmpias.pt.
3. Sempre que pretendido pelo reclamante, qualquer reclamação poderá ser feita ao(à) Diretor(a) Técnico(a) que a transmitirá ao Conselho de Administração, se tal exceder as suas competências.
4. Nenhuma reclamação fica sem resolução/tratamento, visando o esclarecimento rápido, adequado e eficaz do(a) reclamante.
5. Qualquer reclamação é entendida como uma oportunidade de melhoria e é analisada de forma imparcial.

Artigo 47.º_ Registo de Ocorrências

Este serviço dispõe de um *Relatório de Ocorrências* que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social.

Artigo 48.º_ Alterações ou Revogação ao Regulamento Interno

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

O *Regulamento Interno* poderá ser objeto de alteração ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem, por decisão do Conselho de Administração.

Quaisquer alterações a estas normas serão comunicadas aos utentes ou representantes familiares, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em



vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assiste, em caso de discordância destas alterações. Estas alterações deverão ainda ser comunicadas, com a mesma antecedência, à entidade competente para o devido licenciamento/acompanhamento técnico à resposta social.

Artigo 49.º_ Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão suprimidas pelo Conselho de Administração com recurso à legislação em vigor.

Artigo 50.º_ Casos Omissos

Os casos omissos no presente regulamento, bem como quaisquer dúvidas na sua interpretação, são resolvidas pelo Conselho de Administração da Instituição com recurso às normas legais aplicáveis.

Artigo 51.º_ Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado pelo Conselho de Administração a 13 de julho de 2023. Entra em vigor 30 dias após essa data.

A diretora Técnica,

Ângela Fariinho

O Conselho de Administração,

João Filipe Correu Pinheiro

Inês Sofia Cachola Espada

José Maria Polónia (Lima)



MENSALIDADE EXTRA-ACORDO

É de livre afixação o valor da mensalidade relativamente aos utentes não abrangidas pelo Acordo de Cooperação da Segurança Social. Desta forma, conforme deliberação do Conselho de Administração da FVM, o valor da mensalidade por utente em ERPI, durante o ano civil 2023, para Vagas Extra-Acordo é de 1.000€.

Pias, 01 de janeiro de 2023

O Conselho de Administração,

João Filipe Cruz Silva

Inês Sofia Cachola Espade

João Filipe Cruz Silva
Inês Sofia Cachola Espade

