

REGULAMENTO INTERNO



ERPI

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

VIDA MAIOR - OESTE

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

(Âmbito de aplicação)

1. O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos clientes, da resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, sita na Estrada Vale de Água, nº 4-C, Ameal, 2565-641 Ramalhal, concelho de Torres Vedras, Distrito de Lisboa, doravante abreviadamente designada, respetivamente, por ERPI.
2. A ERPI é gerida pela empresa Vida Maior, Lda., com sede na Rua D. Segismundo José Meneses e Alarcão nº 32, 2560-132 CARVOEIRA TVD.

Artigo 2.º

(Legislação Aplicável)

A ERPI é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado em:

- a) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- b) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional.
- c) Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro - procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos-Leis n.os 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março, introduzindo a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento dos estabelecimentos de apoio social.
- d) Portaria n.º 349/2023 de 13 de Novembro de 2023 – procede à primeira alteração à Portaria 67/2012 de 21 de Março, que define as condições de Organização, funcionamento, e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas.

Artigo 3.º

(Destinatários)

1. A ERPI constitui uma Resposta Social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, destinada a:
 - a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
 - b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
 - c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. A ERPI tem capacidade para 30 clientes.

Artigo 4.º

(Objetivos)

1. A ERPI tem por objetivo geral e missão ser a «casa de família» dos seus clientes, que necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a manutenção e promoção de sua qualidade de vida e competências, e a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento.
2. Constituem objetivos da ERPI:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades e condições biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- e) 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;
- f) Potenciar a inclusão social;
- g) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- h) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- i) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
- j) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreaajuda e o espírito de comunidade;
- k) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- n) Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência e a promoção da sua qualidade de vida, potenciando a integração social;
- o) Proporcionar alojamento, alimentação, ajuda psicológica e ocupação organizada e acompanhada dos tempos livres;
- p) Facultar o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- q) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social através da convivência social entre os residentes e destes com os seus familiares, amigos, cuidadores e a comunidade de acordo com os seus interesses;
- r) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- s) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- t) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a promoção ou manutenção da sua qualidade de vida.

Artigo 5.º
(Serviços a Prestar)

1. A ERPI estrutura-se por um modelo de intervenção centrado na pessoa, holístico e abrangente que promova a qualidade de vida dos seus clientes. A ERPI terá como princípios orientadores dos seus serviços e atividades:
 - a) Harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada pessoa preservando a sua individualidade e privacidade;

- b) Ligação dos clientes com os seus familiares, amigos e comunidade, como desenvolvimento de uma vida afetiva, estimulante e equilibrada;
 - c) Procura permanente do desenvolvimento e criação de soluções que possam complementar o internamento, de acordo com o interesse do cliente e seus familiares;
 - d) Participação dos clientes na organização e na vida da ERPI, como pessoas portadoras de um projeto de vida com capacidade de iniciativa e criatividade;
 - e) Convívio entre os idosos e destes com outros grupos, favorecendo uma participação efetiva na vida da comunidade;
 - f) Concretização de atividades individuais ou de grupo, em correspondência com os interesses manifestados pelos idosos, possibilitando um projeto de vida com qualidade;
 - g) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.
2. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
- a) Alojamento (temporário ou permanente);
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene pessoal;
 - d) Cuidados de conforto
 - e) Cuidados de imagem;
 - f) Tratamento da roupa;
 - g) Atividades de animação sociocultural;
 - h) Atividades lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - i) Atividades Terapêuticas em grupo;
 - j) Atividades de estimulação sensorial e cognitivas
 - k) Atividades físicas
 - l) Atividades ocupacionais de convívio e lazer no exterior da organização
 - m) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - n) Apoio psicossocial;
 - o) Cuidados de enfermagem Primários (incluindo administração de fármacos, quando prescritos);
 - p) Apoio Médico através do clínico geral afeto ao Equipamento Social
3. A ERPI disponibiliza ainda outros serviços às pessoas atendidas, cujo valor está definido na tabela de preços dos serviços extra, que se encontra afixada e é anexa ao regulamento:
- a) Cuidados de imagem;
 - b) Pequenos arranjos na roupa dos clientes;
 - c) Acompanhamento a cuidados de saúde, consultas clínicas; exames complementares de diagnóstico;
 - d) Atividades Terapêuticas individualizadas: Fisioterapia, Terapia da Fala e Terapia ocupacional;
 - e) Acompanhamento ao exterior e transporte;
 - f) Apoio na aquisição de bens e serviços;
 - g) Turismo sénior.
4. A ERPI permite a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o residente o solicite, ou na sua incapacidade, mediante solicitação do seu representante legal.

Artigo 6.º
(Instalações)

1. A ERPI funciona na Estrada Vale de Água, nº 4-C, Ameal, 2565-641 Ramalhal, concelho de Torres Vedras e, as suas instalações são compostas por:
- a) 6 Quartos Individuais, 13 quartos duplos e 1 Quarto Triplo
 - b) Instalações sanitárias em cada quarto

- c) Instalações Sanitárias de uso coletivo;
 - d) Sala de banho assistido
 - e) Salas de estar/atividades;
 - f) Ginásio de fisioterapia
 - g) Gabinetes técnicos
 - h) Gabinete de enfermagem
 - i) Copa
 - j) Sala de Jantar
 - k) Cozinha
 - l) Lavandaria
 - m) Sala de pessoal
 - n) Jardins exteriores totalmente acessíveis
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

Capítulo II

Admissão de Clientes

Artigo 7.º **(Condições de Admissão)**

1. São condições de admissão na ERPI as definidas na legislação em vigor assim como as previstas no nº 1 da Artº 3 deste regulamento.
2. Constituem também critérios de admissão:
 - a) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, cuja situação não lhe permita permanecer no seu meio natural de vida;
 - b) Concordância do cliente em ingressar na ERPI;
 - c) Concordância do cliente e da sua família com os princípios, valores e as normas regulamentares;
 - d) Possuir declaração Médica em como tem condições de frequentar a Resposta Social.
3. Não são admitidos na ERPI pessoas com quadros clínicos que dependam de cuidados médicos permanentes.

Artigo 8.º **(Inscrição)**

1. Para efeito de admissão, o candidato deverá preencher uma ficha de inscrição com a sua identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação e/ou entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) BI ou Cartão do Cidadão do Candidato e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do Candidato e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Candidato e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato pertença, ou usufrua;
 - e) Relatório médico comprovativo da situação clínica do Candidato;
 - f) Declaração assinada pelo Candidato ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. A ficha de inscrição, está disponível em formato físico na secretaria da ERPI e em formato digital no web site www.vidamaior.pt.

3. A entrega da ficha de inscrição e dos documentos referidos na alínea 1 pode ser feita presencialmente, ou on-line, sendo neste caso requerido o envio dos documentos através do e-mail geral@vidamaior.pt.
4. 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.

Artigo 9.º
(Critérios de Priorização)

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Situações definidas pelos sócios gerentes da Vida Maior, Lda.;
 - b) Cliente da Resposta Social Centro de Dia.
 - c) Situação de pessoas idosas em risco social ou de saúde;
 - d) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
2. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria.

Artigo 10.º
(Admissão)

A Admissão dos clientes é feito de acordo com o Processo do sistema de gestão P03 - Atendimento e Admissão e todos os procedimentos a ele inerentes onde estão previstos a constituição do processo Individual contendo de modo especial o PII – Plano Individual de Intervenção e o contrato da prestação de serviços.

1. O processo de admissão é da responsabilidade do diretor técnico da ERPI, a quem compete a elaboração da proposta de admissão a apresentar ao Sócio Gerente da Vida Maior, Lda., para decisão acerca da admissão.
2. Será dado, de imediato, conhecimento ao candidato ou ao seu representante legal.
3. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. No ato de admissão será assinado o contrato de prestação de serviço e é devido o pagamento de uma mensalidade e o valor correspondente aos dias em falta do mês em curso.

Artigo 11.º
(Acolhimento de Novos Clientes)

1. A receção do Cliente, é feita pelo Diretor Técnico ou seu representante.
2. No caso de admissão, são prestadas ao cliente e/ou ao seu representante legal as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente:
 - a) Regulamento interno de funcionamento;
 - b) Tabelas de serviços extra;
 - c) Carta de Direitos e Deveres dos Clientes;
3. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental de adaptação não superior a um mês, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação das condições deste regulamento.
4. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;
 - b) Apresentação dos outros Clientes;

- c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentação do programa de atividades da ERPI;
 - e) Informação dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Aprofundamento dos aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaboração da lista de pertences do utente.
5. Findo o período de adaptação referido no ponto 3 deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento.
 6. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços e alojamento durante o período de acolhimento, o cliente tem direito ao reembolso de cinquenta por cento da caução, não se incluindo a mensalidade já paga.

Artigo 12.º

(Processo Individual do Cliente)

1. A gestão do processo individual é da responsabilidade do Diretor Técnico ou de quem ele delegar.
2. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação do utente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do(s) médico(s) assistente(s);
 - e) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - f) Comprovativo de receção dos regulamentos Internos;
 - g) Fichas de avaliação diagnóstica de acordo com o modelo de intervenção utilizado pela Vida Maior, Lda.;
 - h) Registos do Programa de Acolhimento;
 - i) Plano Individual de Intervenção (PII) onde está definido o Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - j) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma Registo de períodos de ausência da ERPI bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
3. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
4. Cada processo individual é permanentemente atualizado.

Artigo 13.º

(Plano individual de cuidados)

1. O plano individual de cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expectativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que deve integrar, de entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.
2. O PIC é acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades adequados.
3. O PIC é monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de seis meses, pelo gestor de caso, elemento da quipá técnica de referência, e revisto, sempre que tal seja solicitado pela pessoa residente, ou quem a legalmente represente, ou

- família ou se verificarem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades.
4. O PIC é gerido em plataforma informática estando garantida a data da sua elaboração.
 5. Esta identificada na plataforma informática os elementos da equipa técnica responsáveis pela implementação do PIC assim como a sua comunicação ao Cliente ou por quem a legalmente represente, ou família.
 6. O PIC pode ser consultado pelo próprio cliente ou por quem a legalmente representa, ou pela sua família, desde que autorizado pelo próprio.

Capítulo III

Regras de Funcionamento

Artigo 14.º

(Condições Gerais de Alojamento)

1. O alojamento dos clientes é realizado em quartos individuais, duplos e triplo, procurando agrupá-los de forma a conseguir um ambiente acolhedor e de bem-estar.
2. Sempre que se considere necessário, os Clientes poderão ser transferidos de quarto.
3. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiros, será considerada preferencialmente a permanência do viúvo(a) no mesmo quarto, em partilha com outro cliente, ou, no caso de não ser viável, a transferência para aposento apropriado à sua nova situação.
4. Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência.
5. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos Clientes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.
6. Será obrigatório que todos os Clientes tomem banho, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.
7. Cada cliente poderá personalizar o seu quarto podendo colocar na sua mesa de cabeceira com os seus objetos pessoais.
8. Está garantida a existência do sinal dos 4 principais canais de TV em todos os quartos. Caso os clientes queiram aderir a outros serviços de televisão por cabo será da responsabilidade dos próprios após a aprovação do diretor técnico.
9. Não é permitida existência de animais de estimação nos espaços da ERPI.

Artigo 15.º

(Horários de Funcionamento)

1. A ERPI funciona todos os dias do ano e 24h/dia.
2. O horário das refeições está definido da seguinte forma:
 - a) Pequeno-Almoço – das 8.30h às 10:00h
 - b) Almoço – das 12:30h às 14:00h
 - c) Lanche – das 16:30h às 17:30h
 - d) Jantar – das 19:00h às 20:00h
 - e) Ceia – das 22:00h às 22:30h
3. Entre as 22:30h e as 7:30h está definido um tempo de silêncio.

Artigo 16.º

(Visitas aos Clientes)

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes da ERPI, contando que se realizem entre as 14:30h e as 18:30h.

2. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao Diretor Técnico ou a quem o substitua.
3. As visitas decorrem em espaço estabelecido para o efeito.
4. Os familiares e amigos dos clientes poderão, sempre que o desejem, almoçar com o seu familiar e amigo desde que confirmem previamente, com o Diretor técnico ou a encarregada de serviços gerais.
5. Este serviço tem um custo definido na tabela de preços dos serviços extra.

Artigo 17.º
(Atendimento às famílias)

O atendimento às famílias ou aos representantes dos clientes é realizado pelo Diretor Técnico sempre que seja necessário, em dia e hora, previamente agendado e de acordo com as disponibilidades de ambos.

Artigo 18.º
(Saídas)

As saídas são livres, estando apenas subordinadas às seguintes normas:

- a) Em horário que não interrompam o regular funcionamento da ERPI;
- b) Os clientes invisuais, com demência diagnosticada, mentalmente mais debilitados ou cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI e do seu amparo físico e material;
- c) Só em casos excecionais, devidamente justificados, mediante autorização do Diretor Técnico, poderá o regresso à ERPI ir além da hora de silêncio
- d) Os clientes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço e/ou jantar, mediante informação ao Diretor Técnico.
- e) No caso do cliente deseje sair de modo voluntário e definitivo da ERPI, terá de declarar por si ou representante legal, e através de forma escrita.

Artigo 19.º
(Enxoval e Objetos Pessoais)

1. O novo Cliente deverá fazer-se acompanhar de roupas consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal, bem como poderá ainda transportar consigo os seus objetos pessoais que considere indispensáveis.
2. Aquando da admissão os clientes têm de trazer o enxoval completo para o seu uso normal. As peças que constituem o enxoval deverão ser substituídas nas mudanças de estação (Verão/Inverno) ou quando se encontrem em estado de desgaste.
3. As peças de enxoval deverão estar devidamente identificadas com um número de identificação da roupa que lhe seja atribuído através de etiquetas ou bordado diretamente na roupa. Sempre que tal não se verifique este trabalho será executado pela Vida Maior sendo debitado ao cliente um pagamento de serviços de acordo tabela de preços dos serviços extra.
4. Os objetos de valor ou dinheiro de que os clientes possam ser portadores para as suas despesas pessoais são da única e exclusiva responsabilidade do cliente ou seu representante não se responsabilizando a Vida Maior, Lda. pela sua perda ou extravio.
5. A Vida Maior, Lda. só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda.
6. No caso de se verificar o definido no número anterior, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pelo diretor técnico. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do Cliente.

7. No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de residente da ERPI, serão restituídos ao Cliente, mediante termo de entrega, todos os bens móveis e objetos que sejam sua pertença.
8. Em caso de falecimento, o Diretor Técnico procederá ao arrolamento do espólio, através de auto, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do cabeça-de-casal ou de representante legal, dos bens móveis e objetos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.

Artigo 20.º
(Produtos de Higiene)

1. A Vida Maior, Lda. Disponibiliza a todos os seus Clientes o Shampoo e Gel de banho para a utilização no banho diário.
2. No caso dos clientes necessitarem de shampoo ou gel de banho específico de acordo com indicação clínica, ou desejarem a utilização de um produto de marca a seu gosto pessoal, será da sua responsabilidade a devida aquisição.
3. Os restantes produtos de higiene pessoal, fraldas e todo o tipo de descartáveis são da responsabilidade do cliente e seus representantes.
4. Sempre que o Cliente ou os seus familiares ou representantes legais assim o desejem, pode a Vida Maior, Lda. providenciar e apoiar a aquisição dos produtos necessários referidos no ponto 1.
5. Os produtos de higiene pessoal necessários deverão ser entregues atempadamente e devidamente identificados.
6. Caso os produtos de higiene pessoal não sejam entregues, a Vida Maior, Lda. providenciará a sua aquisição cujos custos serão da responsabilidade do cliente ou seu representante.

Capítulo IV
Prestação de Cuidados e Serviços

Artigo 21.º
(Alimentação)

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço de manhã, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. Os horários das refeições são os definidos no nº 2 do artigo 14º.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes da ERPI.
4. As dietas específicas para cada cliente são disponibilizadas aos clientes sempre que prescritas pelo médico.
5. Os custos com suplementos alimentares prescritos são da responsabilidade do cliente ou dos seus familiares ou representantes.
6. As refeições são servidas na sala de jantar da ERPI. Só em casos especiais e justificados poderão ser servidas nos quartos.
7. Por questões de normalização do funcionamento da ERPI e do controlo de saúde alimentar, não é permitido aos familiares e visitas o fornecimento de alimentos sem a devida autorização do Diretor Técnico.
8. Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos utentes adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para uso pessoal ou uso de outros utentes. Situação que poderá levar à expulsão do cliente.

Artigo 22.º

(Cuidados de Higiene Pessoal e Cuidados de Imagem)

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente de acordo com o plano individual de cuidados e sempre que se julgue necessário.
2. Constituem principais cuidados de higiene pessoal prestados pela equipa de colaboradores da Vida Maior, Lda.:
 - a) Banho;
 - b) Higiene na cama;
 - c) Mudança de fralda;
 - d) Higiene oral;
 - e) Corte de unhas.
3. Os cuidados de imagem são prestados diariamente pela equipa da Vida Maior compreendem a aplicação de cremes de hidratação corporal ou de rosto, pentear e garantir a utilização de vestuário limpo e ajustado às estações do ano.
4. São ainda disponibilizados serviços com um custo não incluído na mensalidade e definido em tabela de preços dos serviços extra, como sejam os cuidados de cabeleireiro, pédicure e manicure.

Artigo 23.º

(Tratamento de Roupas de Uso do Cliente)

1. É assegurado o tratamento das roupas de uso pessoal dos Clientes sempre que estejam devidamente identificados de acordo com o nº 3 do Artº 18º.
2. O tratamento de roupas compreende as ações de lavar, secar, passar a ferro, pequenos arranjos e arrumação.
3. Os pequenos arranjos têm um custo extra de acordo com alínea b) do número 3 do Artº 5.
4. É da responsabilidade do cliente ou dos seus familiares e/ou responsáveis a reposição de roupas cujo o desgaste tenha ocorrido pelo seu uso.

Artigo 24.º

(Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-recreativas e Ocupacionais)

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI estão definidas nos Planos de atividades e implementadas pela equipa técnica.
2. A participação e envolvimento por parte dos clientes nas diferentes atividades é de caráter livre de acordo com os seus interesses e a manifestação da sua vontade.
3. São organizados e desenvolvidos passeios ou deslocações ao exterior da ERPI que poderão ser gratuitos ou ser devido um pagamento adicional de acordo com a tipologia da atividade. Neste caso será sempre informado previamente ao cliente, seu familiar ou representante, os custos a suportar.
4. Quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo, é sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

Artigo 25.º

(Apoio no Desenvolvimento das Atividades de Vida Diária)

No sentido de promover a sua autonomia os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Intervenção.

Artigo 26.º

(Cuidados de Enfermagem e Acesso aos Serviços de Saúde)

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI.
2. A prestação de cuidados de enfermagem está incluída na mensalidade sendo um custo extra os descartáveis ou os materiais consumíveis utilizados, de acordo com a tabela de preços dos serviços extra. São exemplo: sondas Naso-gástricas, seringas e pensos.
3. É facultado e apoiado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da ERPI, sendo para tal necessário proceder-se à alteração da residência dos clientes.
4. No caso dos clientes, familiares ou responsáveis não concordarem com a alteração de residência, é da sua responsabilidade a articulação com os cuidados médicos de clínica geral, médico de família.
5. O acompanhamento dos clientes da ERPI a consultas clínicas e exames auxiliares de diagnóstico, é da responsabilidade dos seus familiares ou responsáveis.
6. Sempre que seja necessário o acompanhamento por parte da equipa de colaboradores da ERPI este mesmo serviço tem um custo definido na tabela de preços dos serviços extra.
7. Em caso de urgência clínica são acionados os serviços de emergência médica 112 e a família é de seguida avisada.
8. Nas situações descritas no ponto 6 os colaboradores da ERPI asseguram de forma gratuita as primeiras duas horas de acompanhamento do Cliente no atendimento hospitalar.

Artigo 27.º

(Administração de Fármacos)

1. Os colaboradores da ERPI asseguram a administração da medicação sempre que prescrita pelos médicos que acompanham o cliente.
2. Não é permitida a automedicação: a administração de medicação pelo próprio cliente, pelos familiares ou responsáveis.

Artigo 28.º

(Atividades Terapêuticas)

1. A ERPI tem ao seu serviço um conjunto diversificado de terapeutas que são responsáveis pelo desenvolvimento de sessões terapêuticas individuais ou em grupo, contando desde já com as seguintes áreas:
 - a) Fisioterapia;
 - b) Terapia Ocupacional;
 - c) Terapia da Fala;
 - d) Psicologia clínica.
2. As sessões terapêuticas que não estejam incluídas na mensalidade têm um custo de acordo com a tabela de preços dos serviços extra.

Artigo 29.º

(Outros Serviços)

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, sendo o cliente informado do valor acrescido da sua aquisição.
2. A ERPI não disponibiliza diretamente o transporte aos seus clientes podendo garantir a sua existência através da rede de fornecedores e parceiros. O serviço de transporte tem um custo suplementar de acordo com o tempo e local cujo cliente e/ou seus familiares ou responsáveis serão informados previamente.

3. A ERPI disponibiliza aos seus clientes o acompanhamento personalizado ao exterior para realização de compras, consultas clínicas, exames complementares de diagnóstico ou outras atividades. Este serviço tem um custo de acordo com a tabela de preços dos serviços extra.
4. São ainda organizadas férias e turismo sénior para os clientes que o desejem sendo a totalidade das despesas suportadas pelo cliente ou pelos seus familiares ou responsáveis.

Capítulo V

Mensalidades

Artigo 30.º **(Mensalidades)**

1. O valor da mensalidade é definido com base na tipologia de quarto.
2. A tabela de preços está devidamente afixada, e é atualizada anualmente.
3. O valor da mensalidade está claramente referido no contrato de prestação de serviços estabelecido entre a Vida Maior, Lda. o Cliente e um seu familiar ou representante.

Artigo 31.º **(Pagamento de Mensalidade)**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 (oito) do mês a que disser respeito, nos serviços administrativos da ERPI, sita na morada referida no nº 1 do Artº 1, através de numerário, cheque ou transferência bancária para a conta da empresa Vida Maior, Lda., que é referida no contrato de prestação de serviços.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais (e) não incluídos na mensalidade é efetuado, aquando do pagamento da mensalidade do mês seguinte ao da sua realização.
3. Perante ausências de pagamento superiores a trinta dias, a Vida Maior pode suspender de imediato a permanência do cliente na ERPI e a prestação de serviços contratualizados até que o Cliente, seu familiar ou representante tenha regularizado todos os pagamentos em atraso.
4. Iniciando-se a residência em ERPI, durante a primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês, o cliente só deverá pagar metade da mesma.
5. Na admissão do cliente em ERPI é devido o pagamento de uma inscrição atualizada anualmente que será afixada e publicada na tabela de mensalidades.

Artigo 32.º **(Redução de mensalidade)**

1. Quando o Cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
2. Na situação do número anterior haverá uma redução da mensalidade de 10% sempre que o período de ausência seja superior a 15 dias.
3. Em situação de internamento hospitalar após situação de emergência, haverá uma redução da mensalidade de 10% sempre que o tempo de internamento hospitalar seja superior a 15 dias.

Artigo 33.º **(Outros Custos)**

As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algálias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, atividades ocupacionais com custos extraordinários, realizadas pelo cliente, assim como as

inerentes ao seu falecimento e as adicionais, são da responsabilidade do cliente ou pessoa responsável pelo internamento na ERPI.

Capítulo VI

Direitos e Deveres

Artigo 34.º **(Direitos dos Clientes)**

1. Ao respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.
2. Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento e respeito pelas suas opções ideológicas, políticas e religiosas, bem como usos e costumes, desde que não ponham em causa o normal funcionamento dos serviços.
4. Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
5. Ser informado (a) sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
6. Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
7. Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
8. Ser tratado(a) com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
9. Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
10. À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
11. Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.
12. Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento.
13. Ter asseguradas boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral.
14. Ter asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana.
15. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado.
16. À qualidade da prestação de serviços contratualizados e definidos no seu plano individual de intervenção.
17. Ser informado das normas e regulamentos vigentes.
18. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades e a serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade.
19. Ter acesso à ementa semanal.
20. À inviolabilidade da sua correspondência.
21. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço.
22. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
23. Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos.
24. Sigilo dos dados que constam no seu processo individual.

25. À informação aos seus familiares ou seus representantes, de qualquer ocorrência que o envolva;
26. Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;

Artigo 35.º
(Deveres dos Clientes)

1. Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado.
2. Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI e os órgãos de gestão da Vida Maior, Lda.
3. Prestar por si ou pelos seus representantes todas as informações necessárias ao seu atendimento e à organização do seu Processo Individual, bem como participar na elaboração do seu Plano Individual de Intervenção, avaliação e revisão, quando possível.
4. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita.
5. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.
6. Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
7. Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
8. Cumprir o Regulamento Interno;
9. Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
10. Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
11. Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
12. Participar com apresentação de sugestões com vista à melhoria dos serviços.
13. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
14. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.
15. Respeitar os termos do contrato celebrado.
16. Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.
17. Evitar conflitos e respeitar os demais utentes e funcionários.
18. A manutenção da higiene pessoal de acordo com as regras de convivência social.
19. Zelar pela conservação dos espaços que utilizam na ERPI, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo.
20. Respeitar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão nos quartos.

Artigo 35.º
(Familiar ou Responsável)

1. O responsável pelo cliente é a pessoa que sendo ou não familiar do cliente, assumirá os direitos e deveres por ele titulado, sempre que o próprio esteja impossibilitado de o fazer, e que articulará toda a informação com a equipa técnica da Vida Maior, Lda.
2. Para efeitos da relação contratual, a Vida Maior, Lda. relacionar-se-á apenas com o cliente e com o responsável, prestando unicamente, a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O Responsável tem os seguintes direitos:
 - a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;

- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
 - c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
 - d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.
 - a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
 - b) A ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c) A efetuar reclamações e sugestões;
 - d) Ter acesso aos Regulamentos;
 - e) Ser informados pela equipa sobre a evolução do cliente/candidato e as suas competências/necessidades;
 - f) Participar na elaboração do Plano Individual de Intervenção do cliente, e, sempre que possível, na sua avaliação e revisão;
 - g) Analisar periodicamente com a equipa o percurso do cliente na ERPI, bem como com elas partilhar e articular estas análises;
 - h) Ser informados sempre que ocorram situações anómalas;
 - i) Ver respeitada a confidencialidade das informações que prestarem.
4. O Responsável tem os seguintes deveres:
- a) Cumprir o Regulamento Interno;
 - b) Colaborar com a equipa;
 - c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
 - d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
 - e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
 - f) 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 Vida Maior Lda., pela celebração do contrato de prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais e demais despesas decorrentes da prestação de serviços;
 - g) Respeitar as cláusulas e termos do contrato de prestação de serviços celebrado, o presente regulamento e as demais normas ou procedimentos definidos e implementados;
 - h) A prestar todas as informações sobre o cliente que sejam relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento do mesmo;
 - i) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer.
 - j) Participar nas reuniões para que forem convocados;
 - k) Expor as expectativas sobre o percurso do cliente e colaborarem ativamente na elaboração, implementação, avaliação e revisão do Plano Individual de Intervenção do cliente;
 - l) Assegurar os cuidados de saúde, higiene, segurança e socialização do cliente seu familiar;
 - m) Desenvolver atividades que facilitem a autonomia e integração comunitária do cliente seu familiar;
 - n) Informar, atempadamente, quaisquer alterações que ocorram com o Cliente durante o períodos de ausência;
 - o) Cumprir o estipulado no que respeita aos horários das visitas.

Artigo 36.º

(Direitos dos colaboradores)

1. Respeito por parte dos clientes/candidatos e seus familiares.
2. Estarem garantidas as condições de saúde higiene e segurança no trabalho de modo a poderem desenvolver a sua atividade profissional com qualidade.
3. Cumprimento por parte da Vida Maior, Lda., dos clientes, familiares ou seus representantes, candidatos das normas legais em vigor, aplicáveis à atividade.
4. Usufruir de ações de formação, inicial e continuas, adequadas à sua atualização nas funções que desempenham.
5. Seguro de Acidentes de Trabalho ou Pessoais, com cobertura adequada às funções que desempenham.

Artigo 37.º

(Deveres dos colaboradores)

1. Respeitar a ética profissional nas relações com os seus pares, clientes/candidatos e familiares, bem como o estabelecido na Carta de Direitos, no Código de Ética, Manual de Recursos Humanos e Manual de Boas Práticas.
2. Respeitar as opções ideológicas e religiosas dos clientes e dos seus familiares, bem como os seus usos e costumes, desde que não ponham em causa o normal funcionamento dos serviços.
3. Manter absoluto sigilo sobre os dados constituídos nos processos dos clientes, hábitos ou práticas familiares ou particulares, sob pena de instauração de processo disciplinar com vista ao despedimento.
4. Respeitar e fazer respeitar os direitos dos clientes, familiares ou seus representantes.
5. Não exercer qualquer influência nos clientes ou familiares, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.
6. Cumprir o estabelecido no Plano Individual de Intervenção de cada Cliente e a programação efetuada para as atividades inerentes às suas funções.
7. Respeitar, cumprir e fazer cumprir as disposições legais e regulamentos em vigor.
8. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
9. Frequentar as ações de formação e sensibilização para as quais sejam convocados.
10. Aceitar e promover o trabalho em equipa respeitando e promovendo o trabalho desenvolvido pelos seus colegas.
11. Garantir a passagem de informação entre turnos acerca do estado de desenvolvimento das atividades previstas e do bem-estar e necessidade de saúde dos clientes.
12. Relatar em registo de ocorrência todas as situações anormais para posterior avaliação e intervenção por parte da equipa técnica.
13. Informar a Direção Técnica para contacto imediato com o(s) familiar(es), sobre qualquer acidente que ocorra ou tenha ocorrido com o cliente.
14. Informar os seus superiores hierárquicos das questões de saúde dos clientes, principalmente as que envolvam situações de doença.
15. Não autorizar as saídas ou entradas de clientes, sem a prévia autorização do Diretor técnico;
16. Respeitar, cumprir e fazer cumprir as regras de funcionamento dos espaços e equipamentos designadamente quanto à manutenção e limpeza.
17. Usar com rigor e limpeza a roupa de trabalho definida pela Vida Maior Lda., para o exercício das suas funções e cumprir as regras de manutenção estipuladas.
18. Ao Diretor Técnico cabe articular com os familiares ou seus representantes, bem como com os médicos que acompanham os clientes ou as entidades médicas locais, as questões de saúde dos clientes, principalmente as que envolvam situações de doença.

Artigo 38.º

(Direitos da Vida Maior Lda.)

1. Exigir dos clientes, familiares e colaboradores o cumprimento do presente Regulamento.
2. Suspender este serviço, sempre que os Clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria da empresa.
3. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão.
5. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento da prestação de serviços.

Artigo 39.º

(Deveres da Vida Maior Lda.)

1. Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana.
2. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos clientes, dentro do âmbito das suas competências.
3. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da ERPI.
4. Fornecer a cada cliente ou familiar responsável, um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas.
5. Organizar um processo individual por cliente.
6. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela ERPI.
7. Afixar, em local visível as informações obrigatórias, de modo especial, o nome do Diretor Técnico, o mapa das ementas, a escala de turnos e o horário de visitas.
8. Integrar e promover a valorização das competências dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da ERPI.
9. Respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância.
10. Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas.
11. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno.
12. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes e familiares ou responsável.
13. Manter os processos dos utentes atualizados.
14. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

Capítulo VIII

Contrato de Prestação de Serviços

Artigo 40.º

(Definição do Contrato)

1. O acolhimento na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do Cliente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. O contrato da prestação de serviços é celebrado entre a Vida Maior, Lda., o Cliente e um dos seus familiares ou representante é feito em triplicado sendo um exemplar entregue ao Cliente, outro ao seu familiar ou representante e outro arquivado no seu processo individual.
4. Sempre que o Cliente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do cliente, como se este assinasse em seu nome próprio. Para além da assinatura do responsável, deverá ainda ser aposta a impressão digital do Cliente, e escrever-se “a rogo de”.
5. No contrato de prestação de serviços estão definidos os direitos e obrigações de ambas as partes.
6. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada por ambas as partes.

Artigo 41.º

(Cessação da Prestação de dos Serviços)

1. O contrato de prestação de serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação;
 - b) Caducidade (falecimento do Cliente);
 - c) Revogação por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do Cliente.
2. Em caso de acordo das partes, o mesmo acordo terá de ser reduzido a escrito, assinado por ambas as partes e indicar a data a partir da qual vigorará.
3. Em caso do Cliente, o seu familiar ou representante pretender cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Vida Maior, Lda., com trinta dias de antecedência.
4. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
5. Qualquer uma das partes poderá fazer cessar, com justa causa, o contrato de prestação de serviços por incumprimento dos demais outorgantes.
6. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadaptação do Cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
7. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Desrespeito pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
 - c) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
8. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.
9. A rescisão do contrato por justa causa, implica a saída do cliente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as

despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável.

Artigo 42.º
(Comunicações)

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 Vida maior, Lda. proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do cliente, familiar ou responsável, ser-lhe-ão entregues via e-mail.
4. É da exclusiva responsabilidade dos Responsáveis 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 IX
Pessoal ao Serviço da ERPI

Artigo 43.º
(Pessoal)

O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 44.º
(Direção Técnica)

1. A ERPI tem um(a) Diretor(a) Técnico(a) com formação superior, de acordo com o exigido pela lei, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço assumindo a responsabilidade pela organização, planificação, execução e avaliação das atividades.
2. O Diretor Técnico, nas suas ausências e impedimentos, é substituído pela encarregada de serviços domésticos.

Artigo 45.º
(Equipa de Colaboradores)

1. As atividades da ERPI são asseguradas por equipas de Ajudantes de Ação Direta, com idade mínima de 18 anos, escolaridade obrigatória e formação teórica e prática para o exercício das funções que lhes são atribuídas.
2. A ERPI é apoiada por uma equipa técnica multidisciplinar da qual fazem parte:
 - a) Diretor Técnico
 - b) Encarregado Serviços Domésticos
 - c) Enfermeiro
 - d) Animador Sociocultural
 - e) Responsável da Qualidade

3. De acordo com as necessidades dos clientes são ainda integrados na equipa técnica:
 - a) Terapeuta Ocupacional
 - b) Terapeuta da fala
 - c) Fisioterapeuta
 - d) Psicomotricista
 - e) Médico Clínica Geral
 - f) Neurologista
 - g) Psicólogo
4. A ERPI possui ainda colaboradores nas áreas de serviços de apoio, como seja a cozinheira e os auxiliares de serviços gerais, cozinha, limpeza e lavandaria.

Capítulo X Diversos

Artigo 46.º

(Livro de Reclamações)

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações em suporte físico e eletrónico, conforme o disposto no Decreto-Lei n.º 7472017 de 21 de Junho. O Livro de Reclamações em suporte físico poderá ser solicitado junto da do Diretor Técnico ou dos serviços administrativos. O acesso ao livro eletrónico é feito através do link: <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>

Artigo 47.º

(Registo de Ocorrências)

A Vida Maior, Lda. possui também um livro de registo de ocorrências integrado no seu sistema de gestão, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da ERPI como forma de promover a melhoria continua.

Artigo 48.º

(Maior Acompanhado)

1. A Vida Maior promove o esclarecimento do Regime do Maior Acompanhado em conformidade com a Lei n.º 49/2018 de 14 de Agosto, junto dos seus clientes e familiares.
2. A vida Maior garante que, nas situações de ausência de familiares, seja requerido o regime de Maior Acompanhado para os seus clientes que se encontrem impossibilitados de exercer os seus direitos e cumprir os seus deveres.

Artigo 49.º

(Fumo e Bebidas alcoólicas)

7. Não é permitido fumar dentro das instalações da ERPI.
8. Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas nas instalações da ERPI com exceção das situações previamente autorizadas pela direção técnica.

Artigo 50.º

(Objetos Pessoais dos Clientes)

A Vida Maior, Lda. não se responsabiliza pelos objetos pessoais (telemóvel, ouro, etc...) ou dinheiro de que os clientes e/ou colaboradores sejam portadores.

Artigo 51.º
(Religiões)

Os Clientes poderão professar qualquer religião, sendo garantida a liberdade religiosa de todos os clientes. Só é permitida na ERPI atividades de culto que não ponham em causa o regular funcionamento das atividades.

Artigo 52.º
Tratamento de Dados Pessoais e Política de Privacidade

9. A Vida Maior cumpre a legislação em vigor, consagrada no RGPD (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Pessoais), em matéria de proteção de dados pessoais, cumprindo a sua obrigação de confidencialidade e segurança do tratamento dos dados pessoais disponibilizados.
10. O Tratamento dos Dados Pessoais, dos titulares beneficiários das respostas sociais da Vida Maior, é realizado nos termos da alínea a) do nº 1 do Art. 5.º do RGPD, e completamente nos termos da Lei 58/2019, de 8 de Agosto, de forma lícita, leal e transparente, ou seja:
 - a) sempre com fundamento numa fonte de licitude, plasmada no RGPD;
 - b) sempre respeitando o sigilo e confidencialidade quanto ao acesso aos dados;
 - c) sempre escorada na nossa Política de Privacidade.
11. A cedência ou acesso aos dados, por terceiros, sem observar a vontade do respetivo titular dos dados, apenas se realizará nos casos em que a Lei, tribunais, ou autoridades policiais, assim o determinem.

Artigo 53º
(Resolução Alternativa de Litígios de Consumo)

A Vida Maior compromete-se à aplicação da Lei nº144/2015 de 8 de setembro, na resolução alternativa de possíveis de litígios de consumo

Capítulo XI

Disposições Finais

Artigo 54.º
(Alterações ao Regulamento)

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ao seu familiar ou seu representante, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

Artigo 55.º
(Integração de Lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Vida Maior, Lda. gestora do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.



Artigo 56.º
(Disposições Complementares)

Todos os clientes, no respeito pelos seus credos religiosos e se assim for expressa a sua vontade, podem passar os dias festivos com/em família (ex: Natal , Páscoa), sendo promovida pela ERPI a relação familiar.

Artigo 57.º
(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em Vigor em 1 Março de 2024.

Maceira 11 de Janeiro de 2024

O Sócio Gerente

Nota – Entregar um exemplar ao utente.

.....
O cliente/familiar do cliente da ERPI declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Maceira, de de 20.....

(Assinatura do Cliente/familiar do Cliente)