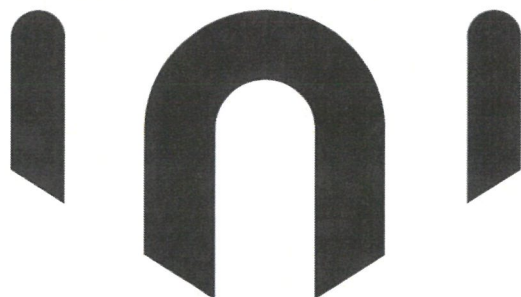


«UNIR GERAÇÕES E PARTILHAR SABERES»

# Casa da PONTE

Residência Sénior •



## Regulamento Interno Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas 'Casa da Ponte'

2025



CSEPDC

APROVADO EM REUNIÃO  
DE DIRECÇÃO EM: 1.1

ASS.

*[Handwritten signature]*

SIGA-NOS!

  
[www.startsocial.org.pt](http://www.startsocial.org.pt)

   
[start.social2004](https://www.facebook.com/start.social2004)



## Índice

Capítulo I .....	9
Caracterização Institucional .....	9
Natureza e Missão da START.SOCIAL .....	9
Artigo 1º .....	9
Caracterização da Instituição .....	9
Artigo 2º .....	9
Âmbito .....	9
Artigo 3º .....	10
Missão .....	10
Artigo 4º .....	10
Visão .....	10
Artigo 5º .....	10
Valores .....	10
Artigo 6º .....	10
Política da Qualidade .....	10
Artigo 7º .....	11
Lei de Proteção de Dados .....	11
Artigo 8º .....	11
Sugestões/Reclamações .....	11
Capítulo II .....	12
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas .....	12
Denominação e Fins da ERPI – Casa da Ponte .....	12
Artigo 9º .....	12
Âmbito .....	12
Artigo 10º .....	12
Objetivos do Regulamento .....	12
Artigo 11º .....	12
Definição .....	12
Artigo 12º .....	13
Legislação aplicável .....	13
Artigo 13º .....	14
Destinatários .....	14
Artigo 14º .....	14

19. 18

Objetivo da ERPI - Casa da Ponte.....	14
Artigo 15º .....	15
Serviços e Atividades. Desenvolvidas .....	15
Artigo 16º .....	16
Alojamento dos/as clientes .....	16
Artigo 17º .....	17
Admissão em alojamento temporário.....	17
Capítulo III .....	17
Processo de candidatura e admissão do/a cliente .....	17
Artigo 18º .....	17
Processo individual do/a cliente .....	17
Artigo 19º .....	18
Inscrições .....	18
Artigo 20º .....	18
Documentação a entregar no ato da inscrição .....	18
Artigo 21º .....	20
Lista de inscrição.....	20
Artigo 22º .....	21
Admissão .....	21
Artigo 23º .....	22
Critérios de Admissão e Pontuação .....	22
Artigo 24º .....	23
Avaliação de Diagnose .....	23
Artigo 25º .....	23
Período de Admissão .....	23
Artigo 26º .....	23
Acolhimento .....	23
Capítulo IV.....	24
Comparticipações.....	24
Artigo 27º .....	24
Avaliação do Grau de Dependência.....	24
Artigo 28º .....	24
Mensalidade.....	24
Artigo 29º .....	28

Cálculo da Mensalidade .....	28
Artigo 30º .....	28
Cálculo da Participação Familiar .....	28
Artigo 31º .....	32
Pagamento Da Mensalidade .....	32
Artigo 32º .....	32
Contrato de Prestação de Serviços .....	32
Capítulo V.....	33
Condições Gerais de Funcionamento.....	33
Artigo 34º .....	33
Recursos Humanos .....	33
Artigo 35º .....	33
Horários .....	33
Artigo 36º .....	35
Regras de Acompanhamento do/a Cliente ao Exterior .....	35
Artigo 37º .....	36
Serviço de Enfermagem - Processo Clínico .....	36
Artigo 38º .....	37
Situações de emergência, doença, acidente ou desaparecimento .....	37
Artigo 39º .....	38
Cuidados de Higiene e Imagem .....	38
Artigo 40º .....	39
Nutrição e Alimentação .....	39
Artigo 41º .....	39
Alojamento .....	39
Artigo 42º .....	41
Transporte .....	41
Artigo 43º .....	41
Perfumes e Contas Correntes.....	41
Artigo 44º .....	42
Desistências /Interrupções.....	42
Artigo 45º .....	43
Falecimento e Ato Fúnebre .....	43
Capítulo VI.....	43



Direitos e Deveres .....	43
Artigo 46º .....	43
Cliente .....	43
Artigo 47º .....	45
Responsáveis legais do/a cliente .....	45
Artigo 48º .....	48
Visitantes .....	48
Artigo 49º .....	49
ERPI – Casa da Ponte .....	49
Artigo 50º .....	50
Equipa Técnica .....	50
Artigo 51º .....	52
Regras de comportamento, Civismo e Convivência .....	52
Artigo 52º .....	53
Situações de Negligência, abusos e maus-tratos .....	53
Artigo 53º .....	54
Cessação do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços .....	54
Artigo 54º .....	56
Alterações a este Regulamento .....	56
Artigo 55º .....	56
Livro de Reclamações/ Sugestões .....	56
Artigo 56º .....	56
Disposições Finais .....	56

### **Ficha técnica**

START.SOCIAL – Cooperativa Sócio-Educativa para Desenvolvimento Comunitário, CRL

Morada da sede: Rua Carolina Michaelis de Vasconcelos Lt. 11 4ºesq. 2670-526 Loures

Morada local de funcionamento: Rua Cidade Rio de Janeiro, nº 25 2660-325 – Santo António dos Cavaleiros

E-mail: [casadaponte.dt@startsocial.org.pt](mailto:casadaponte.dt@startsocial.org.pt) - Contacto: 210 513 071

Data de aprovação | \*Versão\_v6 aprovada a 18 de julho de 2025.\*



## NOTA PREAMBULAR

Portugal, nas últimas décadas tem assistido a várias transformações demográficas, que se caracterizam, pelo aumento da longevidade da população idosa e pela redução da natalidade e da população jovem. Tal situação exige o desenvolvimento de políticas sociais e respostas direcionadas para esta população, que permitam que todas as pessoas idosas possam ter uma vida ativa, digna e saudável. Tendo em conta, o conceito de Envelhecimento Ativo proposto em 2002 pela Organização Mundial da Saúde (OMS) (World Health Organization, 2002), esta melhoria dependerá de cada um, enquanto agente da sua própria mudança. O envelhecimento ativo e saudável são definidos como o processo de otimização mais diversas áreas, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida à medida que as pessoas envelhecem bem como o processo de desenvolvimento e manutenção da capacidade funcional, que contribui para o bem-estar das pessoas idosas, sendo a capacidade funcional o resultado da interação das capacidades intrínsecas da pessoa (físicas e mentais) com o meio (World Health Organization, 2015).

As conseqüentes alterações físicas, sensoriais e psicológicas, que caracterizam tal estágio do desenvolvimento reduzem a possibilidade de autonomia diária, provocando gradualmente mais e maiores alterações na estrutura familiar da maioria dos agregados.

As Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas surgem como resposta social a esta realidade, destinam-se a alojamento coletivo, para pessoas com idade correspondente à idade estabelecida para a reforma, ou outras em situação de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia que, por opção própria, ou por inexistência de retaguarda social, pretendem integração em equipamento.

No concelho de Loures, constatamos que existem poucas respostas vocacionadas para a população idosa. No intuito de diversificar as suas Respostas Sociais, alargando as possibilidades de apoio à comunidade em que se insere, a START.SOCIAL pensou a presente Estrutura Residencial Para Pessoas

lg.  
fu  
18.

Idosas com abertura a 2020 e com acordo de cooperação, com o Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa a 06/2021.

O presente Regulamento assenta numa abordagem holística e integrada com o objetivo de promover a equidade e a justiça social comum. Partimos de uma rigorosa análise humanística e socioeconómica dos seus clientes, não descurando, contudo, os critérios de economia social e de solidez técnico-financeira da Instituição.



## **Capítulo I**

### **Caracterização Institucional Natureza e Missão da START.SOCIAL**

#### **Artigo 1º**

##### **Caracterização da Instituição**

A START. SOCIAL – Cooperativa Sócio-Educativa Para Desenvolvimento Comunitário é uma Cooperativa que desenvolve atividades no ramo da Solidariedade Social e de prestação de Serviços do 1º grau e sem fins lucrativos. Nasceu a 10 de Abril de 2001, de acordo com as disposições legais em vigor para o sector Cooperativo, estando certificado pela CASES (Cooperativa António Sérgio Para Economia Social).

A START.SOCIAL tem como objetivo principal;

1. Apoiar grupos vulneráveis, em especial crianças, jovens, idosos e portadores de doença mental;
2. Apoiar famílias e comunidades socialmente desfavorecidas com vista à melhoria da sua qualidade de vida e inserção socioeconómica;
3. Desenvolver programas de apoio direccionadas para grupos em situação de risco, doença, velhice e carências económicas graves;
4. Promover o acesso à educação, formação e integração profissional dos grupos socialmente desfavorecidos;
5. Apoiar o desenvolvimento social e comunitário.

#### **Artigo 2º**

##### **Âmbito**

A Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), é uma das respostas sociais da START.SOCIAL destinada a pessoas idosas. Tem como objetivo dar resposta às pessoas idosas que por motivos pessoais e familiares não têm condições para

permanecer no seu domicílio com qualidade de vida. Inserida no projeto “Memórias que ajudam a Crescer”, esta resposta social, em conjunto com a creche “O Vale Encantado” forma uma dinâmica de interação e construção de aprendizagens e partilhas intergeracionais.

### **Artigo 3º**

#### **Missão**

*“Mais e Melhor no Desenvolvimento Comunitário”.*

### **Artigo 4º**

#### **Visão**

*“Construir uma sociedade Integrada e Empreendedora, apoiando todos os que se encontram em situação de Vulnerabilidade Social”.*

### **Artigo 5º**

#### **Valores**

A START.SOCIAL pauta a sua intervenção, tendo em conta os seguintes valores: Inovação, Responsabilidade, Acolhimento, Respeito, Solidariedade, Excelência e Justiça.

### **Artigo 6º**

#### **Política da Qualidade**

A estratégia da STASRT.SOCIAL para a Qualidade está baseada na partilha da Missão, Visão, Valores e Objetivos estratégicos. A Política da Qualidade tem em conta os princípios estabelecidos no Modelo de avaliação da qualidade do Instituto da segurança social, promovendo a implementação dos Processos-Chave para o Lar Residencial Casa da Ponte, tendo em vista a obtenção da Certificação da Qualidade das respostas sociais.



Os serviços prestados pela instituição, devem satisfazer as necessidades e expectativas dos seus clientes e restante comunidade.

A melhoria contínua da Qualidade define um conjunto de esforços coordenados e estruturantes que envolve toda a Organização e os/as seus/suas colaboradores/as e que tem por base o planeamento, a metodologia, a definição de indicadores, a sua monitorização e interpretação, que levam a implementação de medidas preventivas e/ou corretivas, que influenciam a concretização das atividades e que permitem alcançar e manter o processo de melhoria contínua, neste sentido propõe-se:

1. Satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes;
2. Melhorar continuamente a Qualidade dos serviços prestados;
3. Sistematizar os Processos chave para potenciar a melhoria contínua;
4. Satisfazer as expectativas dos Colaboradores e Comunidade em geral;
5. Responsabilizar-se perante a Comunidade, assumindo fortes preocupações sociais e ambientais.

A Direção da Instituição assume o compromisso da Implementação da Política da Qualidade, na prossecução de uma imagem de excelência.

## **Artigo 7º**

### **Lei de Proteção de Dados**

A START.SOCIAL tem como base o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 e da nova lei nacional, Lei nº 58/2019, publicada em Diário da República nº 151/2019, série I de 2019.08.08.

## **Artigo 8º**

### **Sugestões/Reclamações**

A Instituição tem estabelecida uma metodologia para o processo de receção e tratamento das Sugestões/Reclamações recebidas, estabelecendo diretrizes para regular o registo, o encaminhamento, o tratamento e o estabelecimento de ação corretiva/preventiva ou medida a implementar.

## **Capítulo II**

### **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

#### **Denominação e Fins da ERPI – Casa da Ponte**

##### **Artigo 9º**

###### **Âmbito**

O presente regulamento interno contém as normas orientadoras que regulam a frequência dos/das clientes na Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI) intitulada “Casa da Ponte”.

##### **Artigo 10º**

###### **Objetivos do Regulamento**

Este regulamento interno tem como principais objetivos:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos/das clientes e demais interessados;
- b) Divulgar o cumprimento das regras de funcionamento da ERPI - Casa da Ponte.

##### **Artigo 11º**

###### **Definição**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), é um equipamento destinado ao alojamento coletivo, temporário ou permanente de pessoas idosas, ou outras, que se encontrem em situação de maior risco de perda de autonomia e / ou independência ou outras situações que impeçam ou limitem a permanência no seio familiar e social.



A Casa da Ponte foi construída de raiz, num contexto humanizado e personalizado, tendo em conta as necessidades específicas de cada situação, promovendo a qualidade de vida e o bem-estar, através de estratégias de reforço de autoestima, valorização e autonomia, contribuindo para o envelhecimento ativo e saudável. Os/As clientes são o centro da nossa intervenção em constante articulação e envolvimento das famílias como parte integrante deste processo, privilegiando e otimizando as relações familiares saudáveis.

### **Artigo 12º**

#### **Legislação aplicável**

A ERPI - Casa da Ponte rege-se pelos princípios gerais estabelecidos nos estatutos da START.SOCIAL, pelo disposto no presente regulamento e pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

Este regulamento baseia-se nos princípios legais em vigor, a saber:

1. Decreto – Lei nº 172 – A/2014, de 14 de novembro – Aprova os estatutos das IPSS;
2. Portaria nº 349/2023, de 13 de novembro e respectiva declaração de rectificação nº 1/2024, 12 de janeiro - define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas;
3. Decreto – lei 33/2014, de 4 de março, dada pelo Decreto –Lei nº 126-A/2021, de 21 de dezembro – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
4. Protocolo de cooperação em vigor celebrado entre o Ministério do Trabalho e Solidariedade Social (MTSS) e a confederação nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS);
5. Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNAC;
6. Contrato coletivo de trabalho para as IPSS;

7. Guia Prático Apoios Sociais – Pessoas Idosas, do Instituto da Segurança Social, de 25 de setembro de 2017;

### **Artigo 13º**

#### **Destinatários/as**

1. A ERPI - Casa da Ponte tem capacidade para 60 clientes.
2. Na ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da Resposta.
3. Os/As destinatários/as são pessoas com 65 ou mais anos, que, por razões familiares, de dependência, isolamento, solidão ou insegurança não podem permanecer na sua residência.
4. A ERPI - Casa da Ponte destina-se a pessoas adultas com idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.
5. Consideram-se ainda destinatários, em situações temporárias, as pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

### **Artigo 14º**

#### **Objetivo da ERPI - Casa da Ponte**

O objetivo geral da ERPI – Casa da Ponte, passa por proporcionar serviços permanentes e adequados aos/às seus/suas clientes, assegurando o seu bem-estar a nível biopsicossocial, promovendo a melhoria da sua qualidade de vida, através do envelhecimento ativo e saudável.

A ERPI – Casa da Ponte, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:

1. Integrar clientes, cuja situação pessoal, familiar, social, económica e/ou saúde, não lhes permita permanecer no seu meio natural de vida;
2. Assegurar um ambiente calmo, estável, seguro e humanizado para todos os seus clientes, identificando-o mais possível com o ambiente familiar;



3. Promover a sua integração no grupo de idosos e na vida da ERPI – Casa da Ponte;
4. Promover um atendimento individual, personalizado e humanizado em função de cada cliente;
5. Proporcionar serviços adequados às necessidades, expectativas e interesses dos/das clientes, promovendo a manutenção da sua autonomia e independência e assegurando o encaminhamento mais indicado;
6. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento (involução), promovendo o processo de envelhecimento ativo;
7. Desenvolver as atividades num âmbito Intergeracional, de ligação criança/idoso, através do incentivo à participação deste na vida social e cultural, reconhecendo e aproveitando o seu saber e experiência acumulada;
8. Promover atividades de cariz sociocultural, recreativo e ocupacional que contribua para um clima de relacionamento saudável entre os/as residentes, assim como permita a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.
9. Preservar e Promover a relação intrafamiliar;
10. Promover as relações entre cliente/família e cliente/ comunidade
11. Potenciar a integração ou re (integração) social;
12. Fomentar o envelhecimento ativo e saudável;
13. Garantir o profissionalismo, ética, rigor e respeito nas relações estabelecidas entre clientes e colaboradores/as, primando pela qualidade da prestação de serviços para todos/as os/os clientes;
14. Promover a cooperação com outras entidades, nomeadamente com a Rede Social do Município de Loures;

### **Artigo 15º**

#### **Serviços e Atividades. Desenvolvidas**

69.  
18

A ERPI - Casa da Ponte assegura os seguintes serviços, incluídos na comparticipação familiar:

- a) Alojamento, Limpeza e Higiene do espaço e tratamento de roupas;
- b) Alimentação (Pequeno almoço; almoço; lanche; jantar e Ceia), respeitando as prescrições médicas;
- c) Cuidados de Higiene pessoal e conforto;
- d) Atividade de cariz sociocultural, lúdico e recreativo;
- e) Acompanhamento técnico de Serviço Social, enfermagem e/ou outros;
- f) Acompanhamento ao exterior / consultas e exames Auxiliares de Diagnóstico mediante preçário;
- g) Gestão dos rendimentos do residente, em caso de incapacidade, se estes o solicitarem ou, existindo família ou responsáveis, se estes se demitirem da referida função;

### **Artigo 16º**

#### **Alojamento dos/as clientes**

- 1. A ERPI – Casa da Ponte, dispõem de vários tipos de alojamento, quarto individual, duplo e triplo;
- 2. Sempre que se justifique e que seja estritamente necessário, os/as clientes poderão ser transferidos de quarto;
- 3. Em casos específicos, como casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges será considerada preferencialmente a permanência do outro no mesmo quarto, em partilha com outro/a cliente, ou no caso de não ser viável, a transferência para o outro quarto apropriado à situação.
- 4. O tipo de alojamento será alvo de negociação entre a ERPI- Casa da Ponte e o significativo e cliente, podendo ser alvo de modificação, previamente comunicada aos mesmos.

## **Artigo 17º**

### **Admissão em alojamento temporário**

1. No sentido de prestar apoio aos familiares que cuidam do/a cliente, (Cuidadores Informais) mantendo-o no seu agregado familiar, mas que tem necessidade de suporte de forma a preservar o seu equilíbrio pessoal e familiar, poderá ser proporcionado o alojamento temporário, com base numa avaliação da situação e de acordo com a existência de vaga;
2. O alojamento temporário tem a duração máxima de 1 mês por ano;
3. O processo de admissão será feito após assinatura do termo de responsabilidade e de um contrato temporário, pelo próprio e/ou pelo/a responsável legal, que salvguarde o retorno ao meio familiar após o período determinado, afastando a possibilidade deste tipo de internamento ser usado como estratégia de entrada mais rápida em residência permanente;

## **Capítulo III**

### **Processo de candidatura e admissão do/a cliente**

## **Artigo 18º**

### **Processo individual do/a cliente**

1. Cada cliente que beneficiar dos serviços prestados pela ERPI- Casa da Ponte deverá ter um processo individual e confidencial elaborado pelo/a Técnico/a de Serviço Social. Neste processo constará toda a documentação necessária para conhecer o melhor possível a situação do/a cliente;
2. Cada diligência efetuada pelo/a técnico/a deverá ficar registada no processo individual do/a cliente;
3. O processo será numerado e deverá ficar guardado em local próprio para o efeito;
4. O responsável deve entregar a documentação necessária até ao dia 31 de agosto do ano corrente, após essa data, a falta dos mesmos no prazo



anteriormente referido, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho, da Direção-Geral da Segurança Social.

5. Terão acesso ao processo o/a Diretor/a Técnico/a e o/a Técnico/a de Serviço Social.

### **Artigo 19º**

#### **Inscrições**

1. As inscrições são realizadas mediante o preenchimento da Ficha de Inscrição e da Declaração de Consentimento sobre o Regulamento Geral Proteção Dados (RGPD), documentação disponível no site institucional, podendo ser facultada no atendimento às famílias;
2. A inscrição só é válida após a entrega da ficha de inscrição, RGPD e todos os documentos solicitados para avaliação do processo.
3. A/O Técnico/a de Serviço Social e/ou Diretor/a Técnico/a, quando receber a documentação disponibilizará ao/à cliente toda a informação necessária;
4. As inscrições decorrem durante todo o ano civil e são válidas durante 12 meses.
5. Após a entrega de toda a documentação solicitada será agendada entrevista com o/a Técnico/a de Serviço Social e preenchida a Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos.

### **Artigo 20º**

#### **Documentação a entregar no ato da Inscrição**

1. Aquando da Inscrição, o/a cliente e/ou o/a responsável legal deverá entregar a cópia dos seguintes documentos:
  - a) Ficha de Inscrição;
  - b) Declaração de Consentimento – Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD), devidamente preenchida;

- c) Cartão de Cidadão do/a cliente, ou Bilhete de Identidade; Cartão do Sistema de Saúde; Cartão de Identificação Fiscal; Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
  - d) Cartão de Cidadão do/a responsável ou Bilhete de Identidade; Cartão de Identificação Fiscal; Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
  - e) Relatório médico com historial Clínico e boletim de vacinas;
  - f) Prescrição médica datada e assinada com a posologia dos medicamentos a tomar (sempre que necessário);
  - g) Declaração da farmácia com indicação da posologia crónica e o seu valor;
  - h) Declaração da pensão ou reforma do/a cliente, assim como de outros rendimentos, quando existentes;
  - i) Declaração de I.R.S. e respetiva nota de liquidação do/a cliente;
  - j) Declaração de bens patrimoniais do/a cliente emitida pelo serviço de finanças;
  - k) Declaração comprovativa da existência de despesa de renda de casa ou empréstimo bancário, assim como, o seu valor;
  - l) Se o utente estiver a usufruir de uma outra resposta social, à data de admissão, deve trazer uma declaração dessa Instituição, com a data de cessação do mesmo;
  - m) Declaração de I.R.S e nota de liquidação dos descendentes e outros familiares; ou em caso de estar a receber o subsídio de desemprego declaração passada pela Segurança Social com o valor diário, no caso de existencia de comparticipação familiar;
  - n) Outro documento que se considere necessário. Ex: Prova de rendimentos do agregado familiar, no caso de existencia de comparticipação familiar;
  - m) No caso de haver restrições alimentares (alergias, intolerâncias) deverá ser apresentado uma declaração médica indicativa da mesma.
2. Sempre que se verificarem dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, a START.SOCIAL poderá realizar as diligências consideradas mais adequadas para o apuramento das situações. A reforçar que toda a

LG.  
fu  
18.

prova de rendimentos terá sempre de consistir na apresentação de comprovativos de natureza fiscal.

3. É obrigatório a entrega dos documentos solicitados em epígrafe para o cálculo da mensalidade, sempre que haja atualização de rendimentos do/a cliente, ou será fixada a mensalidade máxima, aprovada pela Direção.

### **Artigo 21º**

#### **Lista de inscrição**

1. Constarão da lista de inscrição os/as clientes que, após entrevista com o/a Técnico/a de Serviço Social manifestem o seu interesse em integrar a resposta e reúnam as condições de admissibilidade.
2. Sempre que se verificar a existência de vaga, a ERPI – Casa da Ponte contacta o/a cliente e/ou responsável legal do/a mesmo/a que reúna os critérios de admissão e apresente a pontuação mais elevada.
3. Sempre que se verificar alguma entrada ou saída da presente lista, a mesma será atualizada;
4. As saídas da lista de inscrição verificam-se quando:
  - a) O/A cliente ou o/a responsável legal proceder à anulação da inscrição;
  - b) Sempre que se verifique que a/o mesma/o não reúne os requisitos/condições para admissão na Resposta Social;
  - c) Sempre que após comunicação da existência de vaga, o/a cliente ou o/a representante legal não aceite a admissão;
5. Sempre que o/a cliente deseje e mediante pedido à Instituição, poderá ser informado da sua posição na referida lista;
6. A metodologia de informação a clientes e representantes legais será a comunicação por escrita através do correio eletrónico.



## **Artigo 22º**

### **Admissão**

1. Serão admitidas as pessoas (de acordo com a definição de destinatário) portadoras ou não de incapacidade, sem distinção de gênero, orientação sexual, cor, raça ou religião, sendo condição a existência de vaga;
2. Todos/as os/as candidatos/as têm de manifestar vontade expressa em ser admitidos, ou em situação de incapacidade por parte do/a cliente, terá de ser o representante legal a assegurar a responsabilidade pela integração do mesmo;
3. Em caso de sofrer de doença infectocontagiosa, deve apresentar atestado médico com indicação dos cuidados a ter. A possível admissão de clientes portadores de doenças infetocontagiosas, e de patologia mental aguda, ou outros, estão sujeitos a análise técnica prévia por parte de Equipa Clínica, Técnica e decisão da Direção;
4. As admissões far-se-ão com base na pontuação obtida no processo de hierarquização, e de acordo com o tipo de vaga em aberto, atendendo às determinadas variáveis como: autonomia e cuidados de saúde específicos;
5. Excetua-se casos de emergência social, que poderão constituir uma admissão imediata e renovável até 48 horas após a entrada, contudo as mesmas têm obrigatoriamente de ser aprovadas pela Direção; poderá assim existir a dispensa de documentos probatórios sendo os mesmos obtidos após admissão;
6. Todas as admissões apenas se verificam após aprovação e deliberação da Direção;
7. A data de inscrição não será considerada como condição para a admissão, a não ser que o processo se encontre na mesma posição hierárquica de outro.
8. A admissão é formalizada através da assinatura de contrato.

9. A START.SOCIAL reserva-se o direito de recusar a candidatura/admissão sempre que se verifiquem algumas das seguintes condições:

- a) Circunstâncias possíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física dos/as clientes ou dos/as colaboradores;
- b) Sempre que o/a candidato/a requeira cuidados médicos permanentes para os quais a ERPI não esteja vocacionada;
- c) Sempre que o/a candidato/a apresente dívidas para com a ERPI – Casa da Ponte;
- d) Sempre que o/a candidato/a tenha perturbado o bom funcionamento da ERPI – Casa da Ponte;

### Artigo 23º

#### CrITÉRIOS de Admissão e Pontuação

São critérios de admissão dos utentes e pontuação os seguintes:

CrITÉrio de Admissão	Pontuação
Situação económico-financeira precária;	20
Situações de risco – pessoas que não possam continuar no domicílio, devido a incapacidade/dependência física, idade muito avançada, isolamento geográfico, conflitos familiares ou insegurança;	15
Ausência, indisponibilidade, inexistência, total ou temporária, de retaguarda familiar para assegurar a prestação dos cuidados necessários;	15
Ter familiares, nomeadamente cônjuge, a frequentar a E.R.P.I da Instituição;	15
Ausência de condições habitacionais;	10
Residentes na Freguesia e no Concelho;	5
Frequência de outros serviços da START.SOCIAL;	5

Data da Inscrição mais antiga (critério de desempate)

## **Artigo 24º**

### **Avaliação de Diagnose**

1. A avaliação de Diagnose sempre na presença do/a cliente e do/a responsável legal pelo mesmo e tem como principal objetivo obter ou clarificar informações que permitam à equipa multidisciplinar a elaboração do diagnóstico de cada cliente.
2. A equipa multidisciplinar responsável pela resposta social faz o diagnóstico da situação de cada cliente.
3. Avaliação da diagnose só é realizada após inscrição aceite e preenchimento da Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos.
4. Sempre que solicitado e haja disponibilidade poderá ser realizada uma visita à ERPI – Casa da Ponte.

## **Artigo 25º**

### **Período de Admissão**

A admissão ocorre durante todo o ano civil, dependendo da existência de vagas e sempre condicionada pelos critérios de admissão.

## **Artigo 26º**

### **Acolhimento**

1. O/A cliente inicia um processo de adaptação à resposta, com duração de 30 dias. No decorrer do mesmo é realizado um acompanhamento ao acolhimento e posterior relatório, de acordo com o definido em processo próprio para a ERPI - Programa de Acolhimento do/a Cliente. O processo de adaptação pode condicionar a manutenção do/a cliente em resposta.
2. A receção do/a cliente é feita pelo/a Diretor/a Técnico/a ou seu/sua representante, de 2ª a 6ª feira, em horário a definir. Será efetuada uma visita às instalações com indicação do quarto onde o/a cliente ficará alojado/a. Será também apresentado/a aos restantes colaboradores/as da ERPI.



69.  
f  
18.

## Capítulo IV

### Comparticipações

#### Artigo 27º

#### Avaliação do Grau de Dependência

1. A utilização dos serviços ou equipamento da ERPI – Casa da Ponte, pressupõem a comparticipação do/a cliente, que é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento de acordo com a tabela que apresentamos:

Condição	Percentagem sobre o rendimento
Totalmente Independente, Cliente autónomo que não necessita de apoio para a realização das atividades da vida diária.	75%
Dependência Moderada, Cliente que necessita de apoio para satisfazer algumas atividades da vida diária (higiene pessoal, alimentação, vestuário, entre outros).	85%
Dependência Total/Severa, Cliente com grau de dependência de 1º grau que necessita de apoio para todas as atividades da vida diária.	90%

Para a avaliação do grau de dependência utilizamos como instrumento a Escala de Barthel.

#### Artigo 28º

#### Mensalidade

A mensalidade inclui todos os serviços que assegurem as necessidades de acompanhamento técnico; alojamento; alimentação; higiene pessoal; lavagem e tratamento de roupas; acesso a assistência médica; promoção de cuidados de saúde, promoção no acesso aos cuidados médicos e serviços de

enfermagem (disponíveis na ERPI), atividades de desenvolvimento Pessoal e Sócio – Ocupacionais, todas estas atividades serão desenvolvidas por profissionais qualificados para efetuar cada um dos respectivos serviços.

Não estão incluídos na mensalidade, alguns serviços extra, que serão cobrados em separado e que são da responsabilidade do residente, familiares e herdeiros, tais como:

1. Ajudas Técnicas especiais;
2. Medicação, requisitada mensalmente, nas quantidades e referências indicadas, na prescrição médica pela ERPI;
3. Assistência médica;
4. Barbeiro/ Cabeleireiro;
5. Manicure;
6. Consultas médicas de especialidade;
7. Fisioterapia;
8. Fraldas adquiridas mensalmente pela ERPI, debitadas no final do mês ao/à cliente;
9. Limpeza a seco de peças de vestuário;
10. Materiais médicos, de enfermagem e medicamentos;
11. Podologia;
12. Produtos de higiene;
13. Transporte de ambulância;
14. Transporte em atividades em que haja custos não subsidiados;
15. Outros serviços/materiais especiais não previstos;
16. Deslocações, nomeadamente a consultas no hospital ou Centro Saúde;
17. Acompanhamento nas deslocações ao exterior, quando não integradas no programa de atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal, e não realizado por voluntários;
18. Despesas inerentes ao falecimento e respetivas cerimónias fúnebres;
19. Outros necessários e acordados com o/a residente e responsáveis legais.

No início de cada mês, será enviada toda a documentação referente às despesas extra.

Os custos associados a qualquer despesa extra são faturados em conjunto com a mensalidade do mês seguinte, cujo preçário se encontra em tabela e afixado na instituição.

### Artigo 29º

#### Cálculo da Mensalidade

1. A mensalidade é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do/a cliente, ao qual são deduzidas determinadas despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido designadamente o imposto sobre o rendimento;
- b) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso permanente em caso de doença crónica;

Cálculo do rendimento per capita:

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

Sendo:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimentos do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas N = Número de elementos do agregado familiar

2. O cálculo da mensalidade obedece ao disposto no anexo da portaria nº 2018-D/2019, de 15 de julho, do Instituto da Segurança Social;

3. O valor da mensalidade é definido, antes da admissão e após análise socioeconómica dos rendimentos do agregado familiar, através da elaboração de uma tabela de comparticipações para esse efeito. O cálculo da comparticipação depende apenas do apuramento do rendimento per capita



do utente e da comparticipação familiar, consoante a sua capacidade económica e o seu rendimento per capita. Determina-se pela aplicação de uma percentagem, entre os 75% e os 90% sobre o rendimento do/a cliente, consoante o grau de dependência do/a mesmo/a;

4. Quando no momento da admissão, o/ a cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a ERPI – Casa da Ponte, pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior. Não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada.

5. A forma de apuramento do montante acima referido é efetuada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta um número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utente e descendentes e/ou outros familiares exceder o custo médio real utente/mês apurado em cada ano.

6. Para o cálculo do agregado familiar, considera-se apenas a pessoa destinatária da resposta social;

7. As mensalidades serão revistas anualmente, no último trimestre do ano civil, de acordo com as alterações ocorridas nos rendimentos dos/as clientes;

8. A mensalidade base do residente não engloba os serviços/despesas identificadas como extras.

9. Compete à START.SOCIAL calcular a comparticipação, tendo em conta o rendimento líquido anual (RLA) do agregado familiar, de acordo com a declaração de IRS e respetiva nota de liquidação.

10. Quando o/a cliente não faz IRS, o responsável terá de entregar a certidão comprovativa, através da Autoridade Tributária e Aduaneira.

11. Anualmente, e sempre que a situação sócia económica dos descendentes e/ou responsável legal sofra alguma alteração e desde que devidamente comprovada pela apresentação de declaração do IRS e nota de liquidação ou outros elementos comprovativos da sua real situação económica, poderão solicitar a retificação da comparticipação.

12. Caso seja opção do/a cliente e/ou responsável legal, os vales postais das suas pensões poderão ser recebidos pela START.SOCIAL, sendo da

responsabilidade do responsável legal a concretização dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto do Instituto da Segurança social (Centro Nacional de Pensões), Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada que realize o pagamento das referidas reformas.

13. Em casos de inexistência de suporte familiar, é da responsabilidade da START.SOCIAL o cumprimento dos seguintes procedimentos:

- a) Alteração de morada junto do centro Nacional de Pensões para que o vale seja remetido para a morada da ERPI;
- b) Alteração da morada e NIB junto da caixa geral de aposentações;

Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da START.SOCIAL, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao/à cliente por sua solicitação ou ficar guardado se for acordado entre ambas as partes no cofre da instituição. A START.SOCIAL nestas situações dispõe de uma caderneta onde ficará registado todas as entradas e saídas de dinheiro do/ a cliente.

14. O pagamento de outras atividades e serviços ocasionais não contratualizados é debitada em conjunto com a mensalidade.

### **Artigo 30º**

#### **Cálculo da Comparticipação Familiar**

1. A comparticipação familiar será determinada com base na capacidade económica do agregado familiar, apurada através do respetivo rendimento *per capita*. O montante final a pagar será calculado de acordo com a Tabela de Comparticipação em vigor. O valor apurado carece de aprovação das partes interessadas, mediante acordo escrito e com a emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
2. Ao existir comparticipação familiar a pagar, a mesma é calculada tendo por base o rendimento mensal do/a cliente (pensões, prestações sociais, prediais, capitais ou outras fontes de rendimento) e as despesas fixas do agregado familiar, que se irá traduzir no rendimento *per capita* da família.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Cálculo do rendimento per capita:

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

Sendo:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimentos do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas N = Número de elementos do agregado familiar

4. Após o cálculo do rendimento per capita da família, será necessário aplicar a Tabela de Comparticipação de Descendentes e/ou Outros Familiares/Responsáveis Legais:



### Tabela de comparticipação de Descendentes e/ou outros familiares/responsável legal

Descendentes e/ou outros familiares/responsável legal que auferam um RC inferior a 7.000€/ano.	Isento de pagamento
Descendentes e/ou outros familiares/responsável legal que auferam um RC entre 7.000€ a 11.000€/ano.	Aplicação de 5% sobre o rendimento
Descendentes e/ou outros familiares/responsável legal que auferam um RC entre 11.000€ a 18.000€/ano.	Aplicação de 10% sobre o rendimento
Descendentes e/ou outros familiares/responsável legal que auferam um RC entre 18.000€ a 24.000€/ano.	Aplicação de 12.5% sobre o rendimento
Descendentes e/ou outros familiares/responsável legal que auferam um RC superior a 24.000€ /ano.	Aplicação de 13% sobre o rendimento

### Artigo 31º

#### Pagamento da Mensalidade

1. Após assinatura do contrato, o/a cliente/responsável legal deverá liquidar o valor da primeira mensalidade.
2. Caso o/a cliente não dê entrada na data prevista, por desistência, por falecimento, não haverá lugar ao reembolso da mensalidade já liquidada;
3. Independentemente do dia de admissão, o valor a pagar será sempre mensal.
4. O pagamento da mensalidade ou comparticipação dos descendentes deve ser realizado até ao dia 10 de cada mês, nos serviços administrativos da Casa da Ponte ou por transferência bancária para a conta da START.SOCIAL;
5. IBAN-PT50 000700000045579407723, mediante entrega posterior do comprovativo na secretaria, ou enviado por e-mail para [servicos.admin@startsocial.org.pt](mailto:servicos.admin@startsocial.org.pt);
6. Caso o pagamento da mensalidade tenha lugar para além do prazo estabelecido no n.º 4 da presente cláusula, haverá lugar à aplicação de uma penalização no valor correspondente a 10% do valor da (s) comparticipação em dívida. Se após esse período continuar a verificar-se atraso no pagamento da mensalidade/comparticipação dos descendentes superior a 30 dias, sem

qualquer justificação, será enviado aviso de obrigatoriedade de regularização da situação nos 15 dias seguintes, caso não haja regularização proceder-se-á à cessação do contrato com justa causa;

7. Após a cessação do contrato por falta de pagamento, o processo de dívida é enviado para o gabinete jurídico;

8. Aquando da rescisão de contrato, por falta de pagamento, e consoante a notificação (telefónica, presencial ou por escrito) do responsável, o mesmo deve promover a retirada do/a cliente, no prazo máximo de quinze dias, e efetuar o pagamento da permanência na resposta, que se encontre em dívida à data de saída e despesas extras.

9. Se o/a cliente falecer, o valor a cobrar será sempre a mensalidade total;

10. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação mensal, quando o período de ausência (questão de saúde), devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos. O acerto da mensalidade será sempre realizado no mês seguinte;

11. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência no mesmo estabelecimento de 1 ou mais elementos do mesmo Agregado Familiar;

12. Se o prazo estabelecido para retirada do/a cliente, expirar sem ter sido apresentado um justo e comprovado impedimento e para que os/as responsáveis não tenham promovido a deslocação do/a cliente, poderá a Direção tomar providências/diligências no sentido de o/a fazer encaminhar para a residência do/a responsável legal pelo/a cliente, estando a cargo do mesmo todas as despesas verificadas até ao momento. Nestas situações é ainda realizada uma informação ao Centro Distrital da Segurança Social, no sentido de se promover o encaminhamento do/a cliente de forma articulada;

13. Nos casos constantes das alíneas anteriores do presente ponto, poderá a Direção decidir pela não aplicação das medidas aí prescritas ou pela aplicação de medidas distintas das mesmas.



## **Artigo 32º**

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

Aquando da admissão do/da cliente é assinado um contrato entre ERPI – Casa da Ponte e o/a cliente ou o/a seu/sua responsável legal, que regula a prestação de serviço. Em todas as matérias em que o mesmo seja omissor, vigora o disposto no Presente Regulamento assim como na legislação vigente aplicável:

1. Aquando da assinatura do contrato, são identificados os bens pessoais que o/a cliente pretende usufruir no equipamento, assim como é definida a lista de material que o/a cliente ou o/a seu/sua responsável legal se compromete a assegurar para a entrada em equipamento;
2. O contrato é celebrado por escrito em duplicado e devidamente assinado e rubricado por todos os outorgantes (primeiro outorgante, START.SOCIAL; segundo outorgante, cliente e terceiro outorgante, responsável legal), sendo entregue uma cópia ao/à cliente/responsável legal e um dos originais fará parte do processo individual do/a cliente. Paralelamente à assinatura do contrato é ainda entregue o Regulamento Interno da resposta.
3. A cessação de contrato pode ocorrer por: caducidade; revogação por acordo; resolução por acordo de qualquer uma das partes.
4. Sempre que o/a cliente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado através de impressão digital do/a cliente e escreve-se termo do rogo.
5. Quando houver comparticipação dos/as descendentes/familiar será celebrado contrato individualizado de acordo com a sua comparticipação.

## **Artigo 33º**

### **Comunicações**

1. No âmbito da relação contratual estabelecida entre ambas as partes, sempre que possível, e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas irão ser feitas através da utilização dos meios eletrónicos, designadamente, o correio eletrónico indicado para o efeito,



considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e de leitura.

2. Sempre que solicitado, a START.SOCIAL procederá ao envio dos recibos de participação e declarações anuais por e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo da liquidação.

3. É da exclusiva responsabilidade dos/as responsáveis legais a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como valiosos indicados pra efeitos de domiciliação de moradas.

## **Capítulo V**

### **Condições Gerais de Funcionamento**

#### **Artigo 34º**

##### **Recursos Humanos**

O quadro de pessoal afeto à Residência Sénior – Casa da Ponte, encontra-se afixado em local visível contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo/categoria funcional, definido com base na legislação em vigor.

#### **Artigo 35º**

##### **Horários**

##### **a) Horário de Funcionamento**

A ERPI – Casa da Ponte funciona interruptamente e continuamente 24h/dia, nos 7 dias da semana.

##### **b) Horários das Refeições**

Os horários apresentados poderão ser alterados por questões de organização e funcionamento da ERPI – Casa da Ponte.

REFEIÇÕES	HORÁRIO
PEQUENO-ALMOÇO	08H30 - 10H00
ALMOÇO	12H00 - 13H30
LANCHE	15H30 - 16H00
JANTAR	19H00 - 20H30
CEIA	22H00

A fim de responder às diferenças e habilidades dos/as clientes, os horários mencionados podem ser flexibilizados.

### **c) Horário das visitas**

1. As visitas decorrem de segunda a domingo, incluindo feriados, entre as 11H00 e as 12H00, das 14H30 às 15H30 e das 16H30 às 18H30.
2. As visitas dos/as clientes em situações de partilha de quarto (duplo) devem respeitar a privacidade do/a outro/a residente;
3. O/A cliente tem a opção de passar os períodos festivos, como: Natal; final do ano; Páscoa e Férias, com familiares ou amigos. Os/As clientes com processo de maior acompanhado ficam condicionados ao consentimento do responsável legal;
4. No decorrer das visitas deve ser respeitada a privacidade e o bem-estar dos/as restantes clientes, fazendo os possíveis para não perturbar a rotina dos mesmos;
5. Reserva-se o direito à Direção da START.SOCIAL de interditar as visitas que causem ou tenham causado perturbações ao bom funcionamento da mesma, ou por indicação do/a cliente.

### **d) Horário das entradas e saídas dos/as clientes**

1. As entradas e saídas dos/as clientes são livres, tendo de ser comunicado previamente ao Diretor/a Técnico/a, a hora prevista de entrada e saída.
2. O/A cliente pode sair sempre se encontre em condições físicas e mentais para o fazer, desde que não exista menção expressa em contrário, presente no termo de responsabilidade, datado e assinado pelo responsável legal;

3. Durante a ausência do/a cliente, são os/as responsáveis legais, que assumem total responsabilidade pelos acontecimentos que possam ocorrer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade à START.SOCIAL. Deve o/a responsável legal sempre informar o/a Diretor/a Técnico/a, ou na sua ausência o/a Técnico/a de Serviço Social, da sua saída e previsão de chegada.
4. Os/As clientes mentalmente debilitados ou que apresentem qualquer limitação física ou motora que possa representar o risco ou perigo para a sua segurança, só terão permissão para sair quando acompanhados pelo responsável legal que assuma a responsabilidade de regresso à ERPI;
5. Os/As clientes que não desejem tomar refeição deverão comunicar previamente, ao/à Diretor/a Técnico/a, ou na sua ausência ao/à Técnico/a de Serviços Social.
6. Os/As clientes que estejam sob tratamento médico ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que seja passada declaração do médico de família;
7. Mediante prévia comunicação e autorização do/a Diretor/a Técnico/a, poderá o regresso à ERPI efetuar-se depois da hora de silenciar (21 h).

### **Artigo 36º**

#### **Regras de Acompanhamento do/a Cliente ao Exterior**

1. Sempre que se verifiquem necessidades de deslocações ao exterior (consultas, exames e urgências), o acompanhamento do/a cliente é efetuado pela família.
  - 1.1 Em situações em que a família não possa efetuar o acompanhamento e caso seja possível à Instituição dispensar um/a colaborador/a para efetuar o serviço, a Casa da Ponte encontra-se no direito de cobrar este serviço extraordinário da seguinte forma:
    - 1.1.1. Cada acompanhamento a consulta ou exame é cobrado 25€/hora.
    - 1.1.2. Sempre que se justifique o transporte de ambulância, e este implique custos, estes serão suportados pelo/a cliente ou seu



familiar/responsável legal, mediante apresentação do respetivo comprovativo.

2. Em casos de ausência da ERPI, o/a cliente e/ou o/a responsável legal deverão informar atempadamente o/a Diretor/a Técnico da ERPI a qual deverá registar na plataforma do MySénior.
3. O estado de saúde do/a cliente poderá ser motivo de impedimento para a sua saída, ficando sempre a última decisão dependente do responsável legal.

### **Artigo 37º**

#### **Serviço de Enfermagem - Processo Clínico**

1. O serviço de enfermagem é assegurado pela ERPI – Casa da Ponte, nos dias e em horários devidamente definidos e afixados no espaço;
2. O serviço de enfermagem deve elaborar um processo clínico para cada cliente e o seu acesso é restrito nos termos da legislação em vigor;
3. No processo clínico do/a cliente deverão constar os seguintes documentos:
  - a) Historial clínico do/a cliente;
  - b) Análises clínicas atualizadas e outros exames;
  - c) Fichas de registo e prescrição médica atualizada;
  - d) Ficha de avaliação clínica e de dependências;
  - e) Ficha de registo dos sinais vitais;

Outros documentos considerados relevantes.

4. Aquando da admissão do/a cliente, os/as responsáveis legais terão de comunicar ao gabinete de enfermagem, todas as informações relevantes relativas à posologia da medicação, consultas, exames e respetivos resultados.
5. No ato de admissão, o/ a cliente deverá ser informada que a gestão da medicação será feita pela Farmácia (PIM).

#### **Medicação/ fraldas e outros produtos**

1. A medicação é requisitada mensalmente, nas quantidades e referências indicadas, na prescrição médica pelo serviço PIM.

2. Sempre que o/a cliente e/ou responsável queira fornecer a medicação terá um acréscimo de 15 € mensais para pagamento do serviço PIM.
3. Sempre que o prazo entrega da medicação não for cumprido e no intuito de salvaguardar o superior interesse do/da cliente, em especial a sua saúde, a ERPI- Casa da Ponte providencia a aquisição da medicação em falta para o mês, a qual será posteriormente debitada junto com a mensalidade do mês seguinte;
4. Relativamente a outros produtos devem ser entregues ao/à responsável de serviço e deve ser registado o nome do/ a cliente na embalagem do produto.
5. As fraldas são adquiridas pela ERPI e debitados no final de cada mês ao/à cliente em referência.

### **Ajudas técnicas e produtos de apoio**

É da responsabilidade do/a responsável legal do/a cliente, aquisição, manutenção e reparação das ajudas técnicas e produtos necessários ao/à cliente.

### **Artigo 38º**

#### **Situações de emergência, doença, acidente ou desaparecimento**

1. As visitas, os familiares e os responsáveis legais pelo/a cliente não lhe podem ministrar qualquer tipo de medicação. Os medicamentos só poderão ser administrados após conhecimento do médico assistente, ou do/a Diretor/a Técnico/a da ERPI, em conformidade com o prescrito no seu processo individual e pelos/as enfermeiras.
2. Em caso de doença, os/as clientes têm direito a permanecer acamados bem como a receber os devidos tratamentos e medicamentos, no âmbito dos serviços de enfermagem geral. Caso se verifique o agravamento do estado de saúde, a ERPI – Casa da Ponte pode encaminhar o/a cliente para os serviços hospitalares mais próximos, sem perda de vaga na resposta. O pagamento mensal terá que ser efetuado normalmente até o/a cliente regressar, ou chegar ao Diretor/a Técnico/a um documento de desistência;



69.  
fe  
18

3. Em caso de doença ou acidente, a ERPI comunica o mais rapidamente possível o sucedido ao/à responsável legal do/a cliente, conforme indicado na Ficha de Inscrição. Compete ao/à responsável assegurar o devido acompanhamento à consulta ou na eventual deslocação ao hospital.
4. A ERPI salvaguardará todos os procedimentos considerados urgentes e adequados, ficando as despesas inerentes a cargo do/a responsável legal.
5. No período de deslocação ao hospital o responsável legal terá de acompanhar o/a cliente, caso não o faça, o/a colaborador acompanhante (caso seja possível à ERPI) ficará no hospital até à chegada do responsável legal e as horas extraordinárias serão debitadas no recibo do utente no mês seguinte;
6. Sempre que as deslocações previstas nas alíneas anteriores coincidirem com o horário das refeições, as mesmas serão servidas em horário diferenciado, de forma a não prejudicar o/a cliente.
7. Em caso de desaparecimento do/a cliente deve ser contacto de imediato o/a responsável legal pelo internamento, informando em simultâneo o/a Diretor/a Técnica/o e o/a Presidente da Direção.
8. Após contacto anterior a ERPI deverá contactar de imediato a PSP e comunicar de imediato o seu desaparecimento.
9. Estes procedimentos são da responsabilidade do/a Diretor/a Técnica/o e na sua ausência do/a Técnica de Serviço Social.

### **Artigo 39 °**

#### **Cuidados de Higiene e Imagem**

A ERPI – Casa da Ponte proporcionará ao/às clientes cuidados pessoais de higiene e imagem diariamente, a destacar:

1. Os/as clientes devem tomar banho todos os dias, exceto situações devidamente fundamentadas que o impossibilitem;
2. O banho e higiene dos acamados serão proporcionados na cama pelos/às colaboradores/as da ERPI;



## **Artigo 40º**

### **Nutrição e Alimentação**

1. A ementa tipo, relativa a cada uma das refeições, é afixada semanalmente.
2. Os alimentos não fornecidos pela ERPI, deverão ser do conhecimento do Diretor/a Técnico/a e serão acondicionados em local apropriado, devidamente identificados, assegurando-se o seu consumo de acordo com a orientação médica, ou os desejos do/a cliente, não se permitindo a sua conservação nos quartos;
5. As dietas dos/das clientes, comunicadas atempadamente e prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
6. Todas as refeições (exceto a ceia) são servidas no refeitório, devendo qualquer exceção esta regra ser justificada por razões de saúde;
8. O serviço de Alimentação deve cumprir as Recomendações da DGS para o Serviço de Alimentação das estruturas Residenciais Para Idosos (ERPI);
9. É proibido o consumo e aquisição de produtos de teor alcoólico na ERPI- Casa da Ponte.
10. É proibido o consumo de tabaco, dentro da ERPI-Casa da Ponte.
11. Os/As clientes podem convidar um familiar ou amigo para refeição, mediante o pagamento do respetivo custo e com aviso prévio ao Diretor/a Técnico/a, de 48h no mínimo. As refeições dos familiares terão um custo fixo de 10€, valor possível de alteração mediante indicação da Direção.

## **Artigo 41º**

### **Alojamento**

#### **O alojamento compreende:**

1. Quarto individual ou duplo para dormir, repousar e permanecer em caso de doença;
2. Instalações sanitárias;
3. Sala de refeições;
4. Sala de Convívio e estar e de Atividades e tempos livres;

19.  
18.

5. A mudança para outro quarto poderá ser realizada em caso de conflito latente com o(a) companheiro(a) de quarto, alteração de estado civil ou ainda por necessidade de gestão e funcionamento interno;
6. Salvaguarda-se destas horas comunicações ocasionais de países com diferentes fusos horários;
7. Por razões de ordem sanitária, os/as clientes não poderão trazer os animais de estimação para as instalações.

### **Limpeza do Alojamento**

1. A higiene do espaço é realizada diariamente pela Equipa de Colaboradores/as da ERPI – Casa da Ponte, a qual é responsável pela limpeza, arrumação e manutenção da ordem, nomeadamente a desinfecção das instalações sanitárias, da sala de convívio e dos quartos e acessos;
2. A limpeza da ERPI – Casa da Ponte obedece a planos e procedimentos estabelecidos superiormente, que cumprem as normas de higiene, adequadas a este tipo de local.

### **Condições de alojamento**

1. Durante o período da noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as luzes de emergência;
2. É obrigatório que todos os/as clientes da ERPI efetuem a higiene pessoal, de acordo com a escala de banhos com o devido acompanhamento e supervisão dos/as colaboradores/as.
3. A cargo da ERPI ficará a limpeza do quarto e de todos os espaços de convívio e de lazer, lavagem e passagem a ferro das roupas dos/das clientes.

### **TV e rádio**

É permitido a existência de TV/ ou rádio nos quartos, desde que o seu funcionamento não interfira com o repouso dos outros/as clientes e mediante

autorização previa. Estes aparelhos só poderão ser ligados após as 08h da manhã e deverão ser desligados até as 22h.

### **Artigo 42º**

#### **Transporte**

A ERPI assegura o transporte para as atividades e passeios organizados. Eventualmente, poderá ser debitado o custo do transporte. O respetivo valor será sempre apresentado previamente aos responsáveis, estando dependente da autorização do mesmo.

### **Artigo 43º**

#### **Pertences e Contas Correntes**

1. A ERPI apenas se responsabiliza pelos objetos e valores que tenham sido entregues à sua guarda, em caso de solicitação por quem de direito;
2. Não são permitidos animais domésticos;
3. A lista de pertences pode ser alterada em qualquer altura com introdução/retirada dos mesmos na plataforma MySenior.
4. O/A cliente poderá trazer, se assim o desejar e sempre mediante aprovação prévia do/a Diretor/a Técnico/a, objetos pessoais e decorativos, desde que não colida com o bem-estar dos/as demais clientes;
5. O/A Cliente pode requisitar ao/à Diretor/a Técnico/a da ERPI os seus bens pessoais sempre que pretenda;
6. Os bens, valores do/a cliente ou créditos que possam existir em conta corrente, que não forem reclamados pelos/as responsáveis legais no prazo de um ano, a contar da data de saída do cliente, reverterem a favor da Instituição;
7. Os/As clientes podem ter em seu poder quaisquer objetos de uso pessoal, exceto medicamentos e materiais cortantes ou contundentes;
8. Dois dias antes da admissão, os/as clientes devem trazer a roupa e os produtos de higiene;



lg.  
fl.  
de.

9. Os/As clientes devem ter as suas roupas marcadas com iniciais do nome e de acordo com a indicação fornecida pela ERPI;
10. A ERPI reserva-se ao direito de recusar guardar objetos de valor pessoal, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos;
11. Todos os/as clientes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, nomeadamente todos os montantes recebidos e/ou entregues à START.SOCIAL, bem como todos os débitos efetuados;
12. A ERPI não se responsabiliza pela perda ou extravio de objetos de valor ou dinheiro que possam estar na posse do/da cliente.

#### **Artigo 44º**

##### **Desistências /Interrupções**

- 1.O/A responsável legal deve comunicar, em impresso próprio, a desistência/interrupção aos ERPI, com 30 dias úteis de antecedência, excetuando-se o caso de falecimento ou internamento de urgência do/a cliente;
2. Deve ainda ser apresentado impresso de desistência sempre que se pretenda prescindir dos serviços contratualizados; meios auxiliares de diagnóstico e outros;
3. A não utilização do espaço, justificado pelo internamento hospitalar confere o direito a uma dedução de 10% na mensalidade do mês seguinte;
4. Caso o comportamento do/a cliente, seja consequência ou não do seu estado de saúde, prejudique o bem-estar dos/as restantes, perturbando o normal funcionamento da ERPI, deverá para o efeito ser providenciada a assistência médica para eventual controlo do estado de saúde do/da cliente;
5. Se o/a cliente continuar a perturbar o normal funcionamento da ERPI, deverá o mesmo ser retirado o mais breve possível;
6. Sempre que o/a cliente, ou o/a responsável legal for incorreto com algum colaborador/a, a situação será alvo de análise e possível interrupção ou até cancelamento do contrato.

**Artigo 45º****Falecimento e Atos Fúnebres**

1. Em caso de falecimento, a remoção do corpo deve ser feita o mais rápido possível, num período máximo de três horas, pelo/a responsável legal do/da cliente ou família, após a emissão da respetiva certidão de óbito pelas entidades competentes;
2. O/A responsável pelo/a cliente deve optar pela seleção da agência funerária e contactá-la, comunicando ao/a Diretor/a Técnico/a qual a agência assim como o tipo de serviço contratualizado com a mesma;
3. Nos casos dos/as clientes sem família o corpo será encaminhado para medicina legal.
4. Os/As clientes que determinarem as condições do seu funeral, no que diz respeito ao caráter civil ou religioso, fica a Direção com competência para concretizar a vontade expressa,
5. Em caso de falecimento, os familiares têm de reclamar os bens até à data limite de 30 dias.

**Capítulo VI  
Direitos e Deveres****Artigo 46º****Cliente****Direitos do/a Cliente**

Enquanto residente, o/a Cliente é detentor de um conjunto de Direitos, dos quais se destacam:

1. O reconhecimento da sua identidade pessoal, privacidade, dignidade, individualidade, autonomia, confidencialidade, capacidade civil, cidadania, bom nome e reputação, imagem, palavra e reserva da intimidade da sua vida privada, independentemente das convicções religiosas, política ou ideológicas, sexo, raça, instrução, situação económica ou condição social;

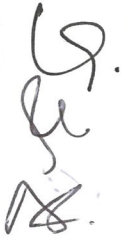
Handwritten signature or initials in the top left corner.

2. A satisfação das necessidades básicas, físicas, psíquica, sociais e espirituais, de acordo com o contratualizado;
3. À inviolabilidade da correspondência;
4. A utilizar objetos pessoais, como fotografias, molduras, desde que não interfiram na decoração e não perturbem a organização funciona ERPI, e respeitem sempre o espaço e valores (éticos, culturais, religiosos, etc) dos/das outros clientes, em caso de quartos partilhados. É proibido a utilização de velas e lamparinas;
5. Envolver-se em todas as atividades da resposta, que sejam do seu interesse;
6. Envolver-se no planeamento e avaliação das atividades desenvolvidas;
7. A um processo individual, onde constam todos os documentos e informações transmitidas pelo/a cliente e/ou pelo/a responsável legal, ao qual apenas terão acesso os técnicos que intervêm diretamente com o/a cliente. Quando solicitado, de acordo com os procedimentos, o/a cliente/responsável legal poderá ter acesso ao mesmo, assim como poderá requerer uma cópia; As cópias deverão ser requeridas com indicação do documento a copiar, por escrito, ao/à Diretor/a Técnico/a; as mesmas serão fornecidas no prazo máximo de dois dias úteis, e com um custo de 0,10€ cada fotocópia, valor que será debitado no recibo mensal do mês seguinte;
8. Beneficiar de um período de férias anual com a família;
9. Ser informado das normas e regulamento vigentes;
10. Ter acesso à ementa semanal;
11. Receber visitas dos seus familiares e amigos;
12. Ser ouvido nas decisões que lhe digam respeito.
13. O/A cliente tem direito a usufruir de cuidados de saúde, de acordo com as suas necessidades individuais, prescrição médica, ou qualquer outra informação prevista no seu Plano Individual.

### **Deveres do/da Cliente**

Todos os/as clientes da ERPI devem:



- 
- A handwritten signature in black ink, located in the top right corner of the page. It appears to be a stylized name, possibly 'L.S.' or similar, with a date '12/12' written below it.
1. Tratar com respeito e urbanidade os demais residentes, dirigentes, colaboradores e visitantes;
  2. Aquando da saída diária, deve informar a ERPI da sua comparência ou não comparência às refeições 24h antes, bem como a previsão de regresso;
  3. Respeitar o Regulamento Interno e as normas de funcionamento da ERPI;
  4. Preservar as instalações, ajudando na sua manutenção dentro das suas capacidades;
  5. Zelar pelo equipamento, usando de forma adequada;
  6. Participar na medida dos seus interesses e das suas capacidades físicas e mentais nas atividades desenvolvidas;
  7. Inscrever-se no centro de saúde da área geográfica da ERPI e solicitar transferência do seu processo do anterior local de residência (no caso do/da cliente) quer manter o seu médico anterior e este não coincida com o centro de saúde da freguesia da ERPI, será da sua inteira responsabilidade e/ou responsável legal assegurar todo o apoio logístico e todos os encargos inerentes a essa decisão);
  8. Comunicar ao/à Diretor/ a Técnico/a qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativamente aos/ às clientes ou colaboradores/as quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas providências;

#### **Artigo 47 °**

##### **Responsáveis legais do/a cliente**

Considera-se responsável pelo/pela cliente, perante a ERPI a pessoa, familiar ou não familiar, com assinatura firmada em nome próprio, que assina o contrato, termos de responsabilidade e demais documentos, quando o/a cliente, por razões físicas ou psíquicas, não se encontre em condições para tal, assumindo pelo/a cliente todas as condições a que o contrato e o presente regulamento obrigam.

19.  
fe  
18

É necessária a entrega do documento legal, quando o utente por via judicial tenha o processo de maior acompanhado concluindo, designando assim o seu tutor legal.

### **Direitos dos/as responsáveis legais**

O/A responsável legal pelo/a cliente é detentor de um conjunto de direitos, dos quais se destacam:

1. Acesso à informação acerca da situação de saúde e das atividades e rotinas diárias do/a cliente pelo qual é responsável;
2. Consulta do processo individual do/a cliente mediante solicitação ao/à Diretor/a Técnico/a atempadamente, dentro dos horários dos técnicos responsáveis e na presença dos mesmos;
3. Ter conhecimento e possibilidade de participar na elaboração do Plano Individual do/da cliente;
4. Comunicar telefonicamente com o/a cliente;
5. Visitar o/a cliente, cumprindo os horários estipulados.

### **Deveres dos/as responsáveis legais**

O contacto com o/a responsável legal será realizado sempre que se verifiquem situações de: inadaptação; a pedido do/da cliente; ou por motivos relacionados com a saúde e bem-estar do mesmo, devendo o/a responsável legal:

1. Gerir os rendimentos do/a cliente, procedendo ao pagamento mensal de todas as despesas identificadas pela resposta, de acordo com o Regulamento Interno e com o Contrato de alojamento e prestação de serviços previamente celebrado;
2. Visitar regularmente o/a cliente, assim como obter informações acerca do estado de saúde;

3. Assegurar os cuidados de saúde, nomeadamente, fornecer atempadamente a medicação, fraldas e produtos de enfermagem requisitados mensalmente, bem como efetuar marcação prévia das consultas nos centros de saúde;
4. Acompanhar o/a cliente, em deslocações a serviços de saúde/hospital (para consultas de ambulatório ou exames clínicos);
5. Atualizar a referida prescrição e posologia sempre que se registem alterações;
6. Providenciar atempadamente a medicação e outros materiais de enfermagem, solicitados mensalmente, para o mês completo, para que nunca falem ao/à cliente;
7. Pagamento das despesas com medicação ou médicos particulares, bem como realização de exames não comparticipados pelo Sistema Nacional de Saúde;
8. 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 START.SOCIAL, pela celebração do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços;
9. Declarar todos os pertences que acompanham o/a cliente aquando da sua admissão e/ou após a mesma e alterações posteriores;
10. Identificar as roupas e os seus objetos pessoais, com material próprio para o efeito;
11. Respeitar as normas de funcionamento contemplados no presente Regulamento;
12. Tratar com respeito os/as restantes residentes, colaboradores/as e visitantes;
13. Participar no Plano Individual do/a cliente acolhido na ERPI;
14. Identificar as roupas e os objetos pessoais do/a cliente, com material próprio para o efeito.
15. Em caso de emergência e após acionados os meios de socorro se se verificar a necessidade de recorrer ao hospital, sempre que o/a responsável legal não se encontre no momento avaliação do/a cliente,



19.  
fl  
18.

este é acompanhado pelo/a colaborador/a até comparecer o representante legal; se após 1 hora de a informação ter sido transmitida ou se por motivos alheios à ERPI não for possível estabelecer contacto com nenhum dos responsáveis legais a/o funcionária/o permanecerá no hospital e as despesas de acompanhamento serão debitadas no pagamento da mensalidade do mês seguinte.

16. Nas situações de consultas externas a ERPI comunicará igualmente ao/à responsável legal para que o mesmo possa fazer o acompanhamento aos respetivos locais. Em casos devidamente justificados e pontualmente, a ERPI assegura o acompanhamento, mas as despesas associadas ao mesmo serão debitadas na mensalidade do mês seguinte.

17. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da ERPI, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida ativa;

18. Cumprir com o pagamento da mensalidade no prazo estabelecido.

## **Artigo 48º**

### **Visitantes**

#### **Os/As visitantes têm os seguintes direitos:**

1. Privacidade na visita ao/à cliente;
2. Serem respeitados por todos/as os/as colaboradoras/as que exerçam funções na ERPI;
3. Serem respeitados pelos/as restantes clientes da ERPI.

#### **Os/As visitantes têm os seguintes deveres:**

1. Respeitar a vontade do/da cliente em relação à visita;
2. Cumprir o horário das visitas e as regras de funcionamento da ERPI descritas no Regulamento interno;
3. Não percorrer espaços da ERPI sem autorização prévia;
4. Não facultar bebidas ou alimentos aos/às clientes;

5. Respeitar todos/as os/as colaboradores/as que exerçam funções na ERPI;
6. Preservar as instalações da ERPI;

### **Artigo 49º**

#### **ERPI – Casa da Ponte**

#### **Direitos da ERPI – Casa da Ponte**

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual, assim como o direito a ser tratada com respeito e dignidade;
2. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
4. Receber atempadamente a mensalidade acordada, de acordo com o contrato realizado;
5. Dispor de informações sobre a identificação dos/as clientes e dos seus responsáveis, bem como dos contactos telefónicos e telemáticos;
6. Ver respeitado o seu património;
7. Proceder a averiguação dos elementos necessários à comparticipação da veracidade das declarações prestadas pelo/a cliente ou responsável legal no ato da admissão;
8. Suspender ou cancelar o serviço sempre que se verifique incumprimento do Regulamento Interno, que coloque em causa a boa organização e o serviço prestado.

#### **Deveres da ERPI – Casa da Ponte**

1. Proporcionar todos os serviços adequados identificados neste Regulamento e no contrato de alojamento e prestação de serviços celebrado aquando da admissão;



2. Garantir a Qualidade dos serviços prestados, aliada à sustentabilidade financeira da instituição;
3. Manter a atualização dos documentos e registos necessários à prestação do serviço da ERPI;
4. Assegurar a confidencialidade dos dados confiados à ERPI;
5. Assegurar o normal funcionamento do serviço;
6. Garantir uma estrutura de recursos humanos adequada ao funcionamento da ERPI;
7. Colaborar com os serviços da Segurança Social ou com a rede de parceiros do concelho de Loures;
8. Integrar e promover a valorização das competências dos profissionais e voluntários/as que exerçam funções na ERPI.

### **Artigo 50º**

#### **Equipa Técnica**

A equipa técnica é composta pelo/a Diretor/a Técnico/a, Técnico/a de Serviço Social e Animador/a Sociocultural. Na ausência do/a Diretor/a Técnico/a é substituída pelo/a Diretor/a Executivo/a ou pelo/a Técnico/a de referência. Na ausência da Técnica de Serviço Social é substituída pelo/a Diretor/a Técnico/a ou outro Técnico designado.

#### **Direitos da Equipa Técnica**

1. Exercício das suas funções, no respeito pelo Regulamento Interno em vigor;
2. Ser respeitado pela sua hierarquia, outros/as colaboradores/as, clientes e/ou responsáveis legais;
3. Desenvolver um trabalho multidisciplinar, para resolução de problemas/situações dos/as clientes da Residência Sénior- Casa da Ponte;
4. A usufruir dos seus direitos previstos na Convenção Coletiva de Trabalho para as IPSS relativos à sua categoria profissional (funções, renumeração, férias, entre outros).



5. A serem tratados com respeito e dignidade;
6. Terem acesso a formação profissional com vista à melhoria do desempenho profissional;
7. Serem ouvidos e esclarecidos no que diz respeito à sua relação laboral com a instituição;
8. Exercer a sua atividade em condições de trabalho adequadas, no que diz respeito higiene, segurança e saúde no trabalho.

### **Deveres da Equipa Técnica**

1. Cumprir e fazer cumprir os procedimentos definidos para a Residência Sénior – Casa da Ponte previstos nos regulamentos e nos procedimentos e orientações;
2. Avaliar a situação socioeconómica e familiar de todos os candidatos à admissão;
3. Organizar os processos individuais dos/das clientes, assegurando os cuidados básicos de saúde;
4. Realizar o despiste de situações especiais e garantir o encaminhamento adequado;
5. Promover a continuidade de laços familiares entre o cliente e a respetiva família;
6. Elaborar o Plano Individual de cada cliente assim como as respetivas atualizações/avaliações;
7. Acompanhar os/às clientes nas atividades de cariz lúdico e cultural, bem como nas saídas ao exterior;
8. Articular com as estruturas de retaguarda existentes na comunidade;
9. Manter o sigilo profissional.
10. Tratar os/as clientes, familiares, visitantes, com respeito e dignidade, não sendo permitidas quaisquer palavras ofensivas;
11. Comparecer ao serviço com assiduidade e desempenhar as suas funções com o máximo de qualidade e competência, salvaguardando o interesse do/ da cliente;
12. Obedecer aos superiores hierárquicos;

19.  
fu

18.

13. Preservar as instalações da ERPI, cumprindo as normas de segurança e higiene no trabalho;
14. Comunicar ao/à Diretor/a Técnico/a todos os atos lesivos ou faltas e deficiências que tenha conhecimento;
15. Contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados;
16. Não exercer qualquer influência sobre os/ as clientes, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e não aceitar objetos ou outros valores;
17. Em caso de falecimento, maus tratos, negligência, abuso, desaparecimento seguir os procedimentos instaurados pela ERPI – Casa da Ponte.

### **Artigo 51º**

#### **Regras de comportamento, Civismo e Convivência**

Enquanto residente, o/a cliente está impedido de:

1. Manter nas instalações alimentos ou géneros suscetíveis de deterioração ou quaisquer substâncias inflamáveis, tóxicas ou corrosivas;
2. Usar aquecedores nos quartos;
3. Usar ao acender qualquer lamparina, máquina ou fogão nos quartos;
4. A utilização de aparelhos ou equipamentos de áudio ou imagem suscetíveis de perturbar o repouso e o bem-estar dos demais residentes
5. Estender roupa nas janelas ou portas;
6. Deitar comida a animais pela janela;
7. Possuir vasos de flores que necessitem de rega dentro dos quartos;
8. Usar cadeados nas portas;
9. Fumar dentro ERPI ou em locais não identificados para esse efeito;
10. Consumir ou ter consigo bebidas alcoólicas;
11. Possuir qualquer tipo de objeto considerado arma ou que possa ser utilizada como tal;
12. Usar roupa pessoal nas camas e banhos;
13. Gratificar os trabalhadores da estrutura residencial pelos serviços prestados;

14. Fazer referências públicas atentatórias do bom-nome e reputação da ERPI, dirigentes e qualquer pessoal do serviço.

### **Artigo 52º**

#### **Situações de Negligência, abusos e maus-tratos**

1. Os maus-tratos na ERPI são inadmissíveis e intoleráveis.
2. Assim que ocorrer uma situação de maus-tratos o/a Diretor/a Técnica, ou quem dela se aperceber, deve de imediato e obrigatoriamente comunicar a situação superiormente.

#### **Colaboradores em relação aos Clientes**

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos por parte dos/as colaboradores aos/às clientes, é levantado um processo de averiguações e consequente procedimento disciplinar, em casos de comprovada responsabilidade, dependendo o mesmo da gravidade do ocorrido, nos termos da legislação vigente.

#### **Entre Clientes**

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre clientes o/a Diretor/a Técnico/a ou outro/a colaborador/a presente deverá acalmar/resolver, no momento, a situação. Posteriormente, é discutido o incidente em reunião de equipa técnica os/as responsáveis legais clientes são informados/as dos acontecimentos, e das diligências efetuadas. Se o/a cliente reiterar esse comportamento, no limite pode ser convidado/a a sair desta Resposta Social.

#### **Do/a cliente para com os/as Colaboradores/as**

Em situações de maus-tratos do/da cliente aos/as colaboradores/as, o/a Diretor/a Técnico/a e o Técnico/a de Serviço Social devem diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação, e informar o responsável legal do





acontecimento, reportando à Direção a situação de maus-tratos. Se o/a cliente reiterar esse comportamento, no limite pode ser convidado a sair desta Resposta Social.

### **Entre os responsáveis legais/ outros elementos exteriores à ERPI**

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre o/a cliente e o/a responsável legal ou outros elementos exteriores à Residência, o/a Diretor/a Técnico/a e o Técnico/a de Serviço Social ficam encarregues de registar no processo individual do/a cliente, e reportar superiormente, sendo este facto comunicado às autoridades policiais competentes, em situações devidamente justificáveis.

Em todas estas situações devem ser registadas as ocorrências por escrito e reportadas superiormente.

### **Artigo 53º**

#### **Cessação do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços**

1. O contrato de alojamento e prestação de serviços, pode cessar por mútuo acordo dos outorgantes, qual deverá revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produzirá efeitos, bem como os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação, com antecedência não inferior a 30 dias.
2. O contrato pode ser denunciado, por iniciativa de qualquer um dos contratantes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de trinta dias ou de trinta dias, consoante a iniciativa seja do Primeiro ou Segundo Contratante, respetivamente. No caso, o segundo e terceiro outorgante só poderão cessar o contrato, em conjunto.
3. Em caso de incumprimento do aviso prévio supramencionado, por parte do Segundo Contratante ou o motivo da rescisão seja atribuído exclusivamente a este, fica o mesmo obrigado a pagar, no prazo de 30 dias, a título de indemnização compensatória, o pagamento do valor mensal, seguinte.
4. A cessação do contrato de alojamento e prestação de serviços pode ocorrer por caducidade, denúncia, revogação ou resolução.

5. A START. SOCIAL, bem como, o/a residente e o/a representante legal poderão resolver o contrato de alojamento e prestação de serviços, com justa causa, sempre que se verificarem circunstâncias, que pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente, em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no presente clausulado, se após interpelação das demais partes contratantes para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de trinta dias a conta da mesma.

6. Considera-se justa causa:

- a) A quebra de confiança dos outorgantes;
- b) A existência de dívidas à ERPI- Casa da Ponte, designadamente três participações familiares e despesas adicionais não pagas;
- c) Desrespeito pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais colaboradores/as;
- d) Incumprimento pelas responsabilidades assumidas pelo/a cliente e responsável legal;
- e) Se vier a apurar-se que houve falsidade e/ou omissões nas declarações relativas ao/a residente ou na documentação entregue para formação do seu processo de admissão, o que conduzirá à resolução por parte START.SOCIAL-ERPI-Casa da Ponte, sem direito a qualquer reembolso dos valores entregues.

7. A Resolução do contrato por parte da START.SOCIAL-ERPI-Casa da Ponte, com justa causa, implicada a saída do/a residente das instalações da ERPI, no prazo de 10 dias, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do responsável legal pelo residente, estando a cargo do mesmo todas as despesas verificadas até ao momento. Nestas situações, é ainda realizada uma informação ao Centro Distrital de Segurança Social, no sentido de se promover o encaminhamento do/a cliente de forma articulada.

8. O contrato poderá ser nos primeiros dias de vigências, por inadaptação do/a residente, sendo neste caso, devida a participação relativamente aos restantes dias do mês e respetivas despesas adicionais.

G.  
fe  
18.

9. Os/As representantes legais apenas poderão denunciar o contrato juntamente com o/a cliente.

#### **Artigo 54º**

##### **Alterações a este Regulamento**

1. O presente regulamento é revisto apenas quando houver alterações que o justifiquem.
2. Quando esta situação ocorrer, os/as clientes e seus responsáveis serão avisados com 30 dias de antecedência sobre a matéria a alterar, e suas implicações no Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços assinados;

#### **Artigo 55º**

##### **Livro de Reclamações/ Sugestões**

1. Nos termos da legislação em vigor, a START.SOCIAL possui livro de reclamações em formato físico e eletrónico;
2. Não obstante, o previsto na alínea anterior, poderão ser apresentadas quaisquer sugestões ou reclamações ao/a Diretor/a Técnico/a.

#### **Artigo 56º**

##### **Disposições Finais**

1. Omissões, os casos omissos serão resolvidos pela Direção da START.SOCIAL;
2. Vigência do Regulamento interno. O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção da START.SOCIAL;
3. Centro de Resolução de conflitos - Em caso de conflito, o foro competente é o Tribunal Judicial da Comarca de Loures ou o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, sito na Rua dos Douradores, nº 116,2º, 1100-207 Lisboa;
4. A START.SOCIAL obriga-se a manter um Seguro válido que cobre os seguintes riscos: morte por acidente; invalidez permanente por acidente; despesas de tratamento por acidente; morte simultânea da pessoa segura, entre outras.



As lacunas e dúvidas de interpretação do presente regulamento serão integradas pelo recurso às normas legais aplicáveis e interpretadas e resolvidas pela Direção da START. SOCIAL.

LG.  
fe  
12

G. J.  
R.

Este documento foi aprovado em reunião de Direção da START.SOCIAL no dia 22 de outubro de 2025.