

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DA FREGUESIA DE ARÕES

2024

ÍNDICE	2,3
---------------------	-----

CAPÍTULO I

NORMA I - Âmbito de Aplicação	4
NORMA II - Legislação Aplicável	4
NORMA III - Objetivos do Regulamento	5
NORMA IV - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	5
NORMA V - Objetivos da Resposta Social	5
NORMA VI - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas Incluídas na Mensalidade	6
NORMA VII - Serviços Prestados Não incluídos na Mensalidade / Comparticipação Familiar	6

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

SECÇÃO I - INSCRIÇÃO/CANDIDATURA

NORMA VIII - Condições de Admissão	8
NORMA IX – Candidatura	8

SECÇÃO II - CÁLCULO INICIAL DAS COMPARTICIPAÇÕES DOS CLIENTES

NORMA X - Pagamento da Mensalidade	9
NORMA XI - Tabela de Comparticipações / Preçário de Mensalidades	9

SECÇÃO III – ADMISSÃO

NORMA XII - Critérios de Admissão	13
NORMA XIII - Decisão de Admissão	13
NORMA XIV - Contrato de prestação de serviços	14
NORMA XV - Processo Individual do Cliente	14
NORMA XVI - Acolhimento dos Novos Clientes	14
NORMA XVII - Lista de Espera	15

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVIII – Instalações	16
NORMA XIX - Horários de Funcionamento	17
NORMA XX – Visitas	17
NORMA XXI - Entradas e Saídas dos Clientes	18
NORMA XXII – Alojamento	18
NORMA XXIII – Refeições	19
NORMA XXIV – Cuidados de Higiene Pessoal	19

NORMA XXV - Cuidados primários de Saúde	20
NORMA XXVI - Administração medicamentosa	20
NORMA XXVII - Tratamento da roupa	21
NORMA XXVIII - Atividades de Animação Sociocultural	21
NORMA XXIX - Acompanhamento ao exterior	21
NORMA XXX - Passeios ou Deslocações	22
NORMA XXXI – Falecimentos	22
NORMA XXXII - Quadro de Pessoal	23
NORMA XXXIII - Direção Técnica	26
NORMA XXXIV - Regras Gerais de Funcionamento	27
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES	
NORMA XXXV - Direitos dos Clientes	28
NORMA XXXVI - Deveres dos Clientes	29
NORMA XXXVII - Proibições aos Clientes	29
NORMA XXXVIII - Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço	30
NORMA XXXIX - Direitos dos representantes legais e/ou familiares	31
NORMA XL - Deveres dos representantes legais e/ou familiares	31
NORMA XLI - Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço	32
NORMA XLII - Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes	33
NORMA XLIII - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente	33
NORMA XLIV - Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus Tratos	33
NORMA XLV - Contrato de prestação de serviços	34
NORMA XLVI - Cessaçãõ da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	34
NORMA XLVII - Livro de Reclamações	34
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS	
NORMA XLVIII - Alterações ao Regulamento	35
NORMA XLIX - Integração de Lacunas	35
NORMA L - Disposições Complementares	35
NORMA LI - Entrada em Vigor	36

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), designada por Centro Social Paroquial da Freguesia de Arões (CSPA), devidamente registada na Direção Geral da Segurança Social, sob o nº 22/88, fl.153 do livro nº3 das fundações de solidariedade social, que adota a forma de Centro Social Paroquial, sem prejuízo do espírito e disciplina religiosa que o informam, regendo-se pelas disposições do Estatuto das IPSS e demais normas aplicáveis, desde que no respeito pelas disposições da Concordata de 2004.

Com acordo de cooperação para a resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas celebrado com o Centro Distrital de Aveiro a 29 / 11 / 2023.

Tem como fins a promoção da caridade cristã, da cultura, da educação e a integração comunitária e social, na perspetiva dos valores do Evangelho, de todos os habitantes da comunidade onde está situada, especialmente dos mais pobres, e tem por objeto social, entre outros, a prestação de serviços de assistência social e de proteção de idosos através das suas respostas sociais.

O Presente regulamento visa definir as regras e os critérios de funcionamento pela utilização do equipamento e serviços da Estrutura Residencial para Pessoas Idosa (ERPI).

NORMA II

Legislação Aplicável

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) do Centro Social Paroquial da Freguesia de Arões (CSPA) rege-se igualmente pelo estipulado nos seguintes princípios normativos:

- a) Decreto-Lei nº 156/2005 de 15 de setembro, republicado em anexo ao Decreto-Lei nº 371/2007 de 06 de novembro- regula o livro de reclamações; assim como o Decreto-Lei nº74/2017 de 21 junho – Livro de Reclamações Eletrónico.
- b) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS`s.
- c) Portaria nº67/2012 de 21 março alterada e republicada pela Portaria nº 349/2023- define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as Estruturas residenciais para pessoas idosas. Com Declaração de retificação nº1/2024.

- d) Decreto de Lei nº 126-A/2021 procede à terceira alteração do Decreto-lei nº 64/2007 de 14 de março, alterado e republicado pelos decretos-leis nº 99/2011 de 28 de setembro e 33/2014 de 4 março, introduzindo a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento dos estabelecimentos de apoio social.
- e) Decreto-Lei nº 119/83, de 25 fevereiro, alterado e republicado pelo DL nº 172-A/2014, de 14 novembro e, entretanto, alterado pela lei nº 76/2015 de 28 julho – Aprova o Estatuto das IPSS.
- f) Portaria 196-A/2015, de 01 julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Instituto de Segurança Social, IP (ISS, IP), com a redação da Portaria 218 – D/2019, de 15 julho;
- g) Acordo de Cooperação em vigor;
- h) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC);

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- 2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da ERPI do CSPA.
- 3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão desta resposta social.

NORMA IV

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Considera-se ERPI, estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.

NORMA V

Objetivos da Resposta Social

Os objetivos da ERPI são:

- 1. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- 2. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- 3. 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;
- 4. Potenciar a inclusão social.
- 5. Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;

6. 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/família;
7. Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia a dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
8. Fomentar as relações sociais, a convivência, a entajuda e o espírito de comunidade;
9. Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

NORMA VI

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas Incluídas na Mensalidade/ Participação Familiar

1. A ERPI do CSPA presta um conjunto de atividades e serviços, designadamente:
 - 1.1 Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas; O mapa semanal de ementas encontra-se afixado no placard da entrada principal.
 - 1.2 Cuidados de Higiene Pessoal;
 - 1.3 Tratamento de Roupas;
 - 1.4 Higiene dos espaços;
 - 1.5 Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - 1.6 Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - 1.7 Cuidados de enfermagem, bem como acesso a cuidados de saúde;
 - 1.8 Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A ERPI deve permitir:
 - 2.1 A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses.
 - 2.2 A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente.
3. A ERPI pode ainda disponibilizar outro tipo de serviços, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente, fisioterapia, cuidados de imagem e transporte.
4. A ERPI deve ainda permitir a assistência religiosa sempre que o residente o solicite, ou na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.

NORMA VII

Serviços Prestados Não incluídos na Mensalidade / Participação Familiar

1. A mensalidade/comparticipação familiar na ERPI do CSPA não inclui os seguintes serviços/atividades:

Serviço/ Atividade	Custo	Responsabilidade pagamento
Acompanhamento médico, de enfermagem e de reabilitação / fisioterapia exterior ao CSPA e fora sua área geográfica;	Entidade prestadora de Serviço	Cliente e/ou Familiar e/ou representante legal
Pagamento de taxas moderadoras, quando o cliente não seja isento das mesmas pelo sistema nacional de saúde;	Entidade prestadora de Serviço	Cliente e/ou Familiar e/ou representante legal
Despesas de saúde com consultas particulares ou qualquer equipamento ou aparelho ortopédico, oftalmológico ou dentário;	Entidade prestadora de Serviço	Cliente e/ou Familiar e/ou representante legal
Despesas de aquisição de medicação;	Entidade prestadora de Serviço	Cliente e/ou Familiar e/ou representante legal
Despesas de aquisição de produtos de incontinência urinária;	Entidade prestadora de Serviço	Cliente e/ou Familiar e/ou representante legal
Despesas de aquisição de produtos individuais de higiene pessoal específicos do cliente;	Entidade prestadora de Serviço	Cliente e/ou Familiar e/ou representante legal
Acompanhamento hospitalar motivado por urgência, após um período de quatro horas no qual não há presença de familiares;	CSPA Variável consoante nº horas	Cliente e/ou Familiar e/ou representante legal

- O pagamento dos serviços/atividades descritos no nº1 deverá ser realizado no momento de pagamento da mensalidade do cliente.
- Os valores correspondentes a cada serviço efetuado que não esteja incluído na mensalidade estão descritos em **Anexo do Regulamento Interno** e afixado em local próprio.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

SECÇÃO I

INSCRIÇÃO/CANDIDATURA

NORMA VIII

Condições de Admissão

1. A ERPI destina-se à habitação de pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
2. A ERPI pode, também, destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.
3. A ERPI destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

NORMA IX

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Cartão de cidadão ou na sua falta;
 - 1.2. Bilhete de Identidade do cliente; quando necessário do: representante legal/familiar;
 - 1.3. Cartão de Contribuinte do cliente; quando necessário do: representante legal/familiar;
 - 1.4. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente; quando necessário do: representante legal/familiar;
 - 1.5. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.6. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente
 - 1.7. Medicação crónica;
 - 1.8. Comprovativo dos rendimentos e despesas do candidato e quando necessário do representante legal/familiar, nomeadamente:
 - 1.8.8.1. Última declaração do IRS e respetiva nota de liquidação ou certidão emitida pelo Serviço de Finanças comprovativa de que o candidato não está obrigado a entregar a referida declaração;
 - 1.8.8.2. Declaração ou declarações, conforme os casos, emitidas pela entidade competente, com a indicação dos valores das pensões que o candidato auferir;
 - 1.9. Comprovativo de despesas mensais com medicação continuada;

- 1.10. Declaração assinada pelo cliente ou familiar ou representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoas para efeitos de elaboração de processo cliente;
- 1.11. Outra documentação que o CSPA considere relevante.
2. O período de candidatura decorre no seguinte horário: das 9h às 17h, de segunda a sexta-feira no gabinete técnico.
3. Durante esse período a ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues e preenchidos com os dados pedidos.
4. Após a entrega da documentação referida no artigo anterior, a Direção Técnica marca entrevista destinada a averiguar a situação do candidato.
5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, todavia deve-se iniciar desde logo o processo de obtenção dos dados em falta.

SECÇÃO II

CÁLCULO INICIAL DAS COMPARTICIPAÇÕES DOS CLIENTES

NORMA X

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: diariamente das 9h às 17h na Secretaria da Instituição, ou por transferência bancária.
2. Participação é a quantia paga mensalmente pelo cliente, pela sua família ou pelo seu representante e é devida pela utilização dos serviços ou equipamentos do CSPA.
3. O pagamento da mensalidade e despesas extras mensais deve ser efetuado até ao vigésimo dia do mês a que se refere.
4. O não pagamento da mensalidade e despesas extras mensais dentro do prazo anterior estipulado fica sujeito a um agravamento do valor a cobrar nos meses seguintes até reposição total do valor em dívida tendo em conta as condições apresentadas pelo cliente, familiares e/ ou representantes legais de forma a não serem prejudicados assim como deverá ser devidamente justificado o motivo do atraso.

NORMA XI

Tabela de Participações / Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto no Regulamento das Participações Familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, do Anexo da Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, republicada

pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho de 2019, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

n

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar anual ou anualizado

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às **despesas fixas**, consideram-se para o efeito:

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

Para além das despesas referidas anteriormente, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b.), c.), d.) do número anterior, pode a Direção estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar desde que não seja inferior à remuneração mínima mensal garantida (RMMG).

Nos casos em que a soma prevista no número anterior é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

No que diz respeito aos **rendimentos**, consideram-se para o efeito:

- a. De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

- b. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência) incluindo-se como rendimento, para este efeito, 80 % do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo cliente;
 - c. Do trabalho dependente ou independente – para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados;
 - d. Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor patrimonial tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
 - e. De capitais – rendimentos definidos no art.º 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5 %;
 - f. Outras fontes de rendimento;
 - g. Comprovativo dos rendimentos e despesas do candidato e quando necessário do representante legal/familiar, nomeadamente:
 - a.1. Última declaração do IRS e respetiva nota de liquidação ou certidão emitida pelo Serviço de Finanças comprovativa de que o candidato não está obrigado a entregar a referida declaração;
 - a.2. Declaração ou declarações, conforme os casos, emitidas pela entidade competente, com a indicação dos valores das pensões que o candidato auferir;
 - h. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram -se os rendimentos anuais ou anualizados.
3. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
4. Iniciando-se a frequência da ERPI na 1ª quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na 2ª quinzena do mês.

5. Em caso de falecimento ou saída da ERPI, é devida a totalidade da comparticipação no caso de o facto ocorrer na 2ª quinzena do mês, devendo apenas retribuir metade da mesma, caso os factos ocorram na 1ª quinzena do mês.
6. Em caso de frequência da resposta social ERPI de um casal, um dos elementos tem uma redução de 5% do valor da comparticipação familiar mensal devida.
7. Os serviços prestados não incluídos na mensalidade, descritos na NORMA VIII, são sujeitos a pagamento paralelo ao da mensalidade.
 - a. O respetivo valor será de acordo com as despesas evidenciadas por cada cliente.
 - b. As despesas são registadas no Processo Individual do Cliente e no final de cada mês anexadas à respetiva mensalidade.
8. É livre a fixação do valor da comparticipação familiar relativamente aos clientes não abrangidos por acordo de cooperação, não podendo, em qualquer circunstância, ser recusada a celebração/revisão de acordo de cooperação para esses clientes.
9. Não é lícito a exigência de qualquer pagamento não associado diretamente à frequência, quer no ato de inscrição, quer no ato de ocupação da vaga em ERPI. Contudo é possível o adiantamento de uma mensalidade, como caução, por parte do cliente, no momento da celebração do contrato de prestação de serviços. Porém, no caso de ser manifesta a impossibilidade desse adiantamento, não pode ser condicionado ou limitado o acesso do cliente à respetiva ERPI.
10. As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início de cada ano civil.
11. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento *per capita* mensal, as instituições podem proceder à revisão da respetiva comparticipação.
12. O valor da comparticipação familiar mensal em ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, variável entre 75 % a 90 % de acordo com o grau de dependência do cliente.
13. Quando no momento de admissão, o cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau e já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior.
14. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.
15. À comparticipação familiar apurada pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.

16. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.

SECÇÃO III

ADMISSÃO

NORMA XII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1	Pessoas e grupos socialmente e economicamente desfavorecidos	30 %
2	Naturalidade ou residência na Freguesia de Arões	20%
3	Isolamento social e/ou geográfico	18 %
4	Comprovada ausência de apoio familiar	15 %
5	Idoso que tenha cônjuge internado na mesma instituição	12 %
6	Clientes das respostas sociais do CSPA que manifestamente não tenham condições para permanecer sozinhos no domicílio	5 %

Nota: A prioridade de admissão será encontrada pela conjugação dos vários itens, em caso de empate, poderá funcionar a data inscrição.

NORMA XIII

Decisão de Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica a quem compete elaborar a proposta de admissão utilizando para esse efeito o Relatório de Análises, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos.
2. Reunião de avaliação técnica do candidato com a presença dos familiares, Diretora Técnica e Presidente da Direção.
3. É competente para decidir a Direção do CSPA, representada pelo seu Presidente.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias.
5. Em situação de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a título provisório com o parecer da Diretora Técnica e autorização do Presidente da Direção do CSPA, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. Agendamento da data de início da prestação de serviços.
7. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: a mensalidade do respetivo mês em que integra a instituição.

NORMA XIV

Contrato de prestação de serviços

Após deliberação de admissão é elaborado um contrato de prestação de serviços entre o CSPA e o seu cliente e/ou familiar/representante legal, em conformidade com a minuta afixada no quadro principal desta resposta social, em local bem visível.

NORMA XV

Processo Individual do Cliente

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do residente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam designadamente:
 - a. Identificação do residente;
 - b. Data de admissão;
 - c. Identificação do Médico assistente;
 - d. Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
 - e. Identificação da situação social;
 - f. Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - g. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - h. Plano Individual de Cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
 - i. Registos de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - j. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

NORMA XVI

Acolhimento dos Novos Clientes

1. Tendo em conta a mudança que o internamento em ERPI implica, associada ao impacto emocional para o cliente e família, devido às modificações nas rotinas diárias, compete à Equipa Técnica, acompanhar o cliente nas diversas fases da sua adaptação e integração. Deverá existir o envolvimento da família e ou pessoa responsável nesta nova etapa.

2. O acolhimento deverá ser individualizado. Aquando da chegada do cliente o mesmo deverá ser apresentado aos outros residentes e colaboradores da instituição, esclarecer todas as dúvidas e ser-lhe explicado o funcionamento e regras da instituição.
3. É realizado um inventário dos bens pessoais do cliente que são descritos na Lista de Pertences. A sua roupa pessoal é marcada para que se possa distinguir da dos restantes residentes.
4. São guardados os documentos pessoais, bens valiosos e dinheiro do cliente em local seguro, sendo este informado que poderá aceder aos mesmos sempre que desejar, existindo para isso uma listagem de pertences do mesmo;
5. É aberto o Processo Individual do cliente ao qual é atribuído um número de identificação.
6. É aberto Processo Clínico do cliente com os dados pedidos na NORMA IX do ponto 1.1 até 1.11.
7. Celebração do contrato de alojamento e de prestação de serviços;
8. É fornecido um exemplar do Regulamento Interno da ERPI ao cliente, familiar ou representante.

NORMA XVII

Lista de Espera

1. Perante a inexistência de vagas, o cliente e/ou representante legal caso deseje é integrado na Lista de Candidatos, conforme definido no impresso *IMP04.IT02. PC01 – Carta de Admissibilidade*.
2. Os clientes que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na Organização através do preenchimento do impresso *IMP06.PC01 – Lista de Candidatos*.
3. A inscrição do cliente na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade.
4. A Diretora Técnica da ERPI informa o cliente e/ou significativos periodicamente, ou sempre que solicitado, da posição do mesmo na lista.
5. Todos os candidatos e/ou significativos são informados sempre que exista uma vaga na ERPI.
6. A Diretora Técnica da ERPI, periodicamente, procede a atualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta noutra Entidade, ou não pretenderem continuar a fazer parte desta.
7. Quando o cliente e/ou significativos informa (m) que o primeiro não se encontra interessado na manutenção na lista de candidatos, procede-se ao arquivo do processo do cliente, por um período mínimo de um ano, e a atualização da lista.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVIII

Instalações

O CSPA está sediado na Rua Abade António dos Santos nº 15, Arões, 3730-001 Vale de Cambra e as suas instalações são compostas por:

- ✓ Receção;
- ✓ Gabinete do Presidente;
- ✓ Gabinetes Técnicos;
- ✓ Sala de Reuniões;
- ✓ Gabinete Administrativo;
- ✓ Gabinete Médico e de Enfermagem;
- ✓ Cabeleireiro;
- ✓ Vestiários;
- ✓ Sala de pessoal;
- ✓ Instalações Sanitárias;
- ✓ Lavandaria;
- ✓ Cozinha;
- ✓ Copa distribuição de alimentos;
- ✓ Copa limpa
- ✓ Despensa do Dia
- ✓ Refrigeração
- ✓ Depósito de lixo
- ✓ Refeitório;
- ✓ Sala de convívio;
- ✓ Arrecadações;
- ✓ Sala de Fisioterapia;
- ✓ Quartos triplos, duplos, individuais com casa de banho privativa;
- ✓ Salas de estar/convívio;

- ✓ Arrumos;
- ✓ Rouparia;
- ✓ Banho assistido
- ✓ Jardim e área envolvente;

NORMA XIX

Horários de Funcionamento

A ERPI funciona 24 horas por dia, durante todos os dias do ano ininterruptamente.

NORMA XX

Visitas

1. As visitas são realizadas de segunda a sexta-feira no período da tarde das 14h às 17h00; sábados, domingos e feriados das 14h00 às 17h30.
2. Em situações excecionais, com devida justificação a Direção autoriza realização de visitas noutro horário desde que seja solicitado à Diretora Técnica, ou a quem a estiver a substituir.
3. As visitas decorrem preferencialmente na sala de visitas destinada para o efeito, podendo decorrer noutras salas caso haja necessidade; nos quartos, apenas quando o estado clínico (permanente ou transitório) do cliente, não permita a sua receção nos referidos locais. Não devendo neste caso, ultrapassar duas visitas.
4. Os visitantes devem sempre cumprir as regras de funcionamento da instituição, bem como a privacidade e o bem-estar dos outros clientes.
5. Por razões de segurança e/ou do foro médico, quer as visitas, quer os clientes devem abster-se de trazer quaisquer alimentos ou bebidas do exterior sem conhecimento e assentimento da Direção Técnica. Obtendo permissão, os produtos devem ser entregues à colaboradora responsável para que os possa acondicionar adequadamente.
6. Proibida a entrada de bebidas alcoólicas;
7. Reserva-se o direito à Instituição de interditar as visitas que causem ou tenham causado perturbações ao bom funcionamento da mesma, ou por indicação do cliente e familiares.
8. Em alturas festivas os familiares/representantes legais deverão ser alertados para a alteração do funcionamento das visitas.
9. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores o CSPA tem meios de comunicação disponíveis para que os clientes possam comunicar com os familiares e outros sempre que possível.

NORMA XXI

Entradas e Saídas dos Clientes

1. As saídas diárias dos clientes apenas são condicionadas por indicação médica, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
2. Os clientes cuja saída possa representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal, nomeadamente por motivos relacionados com limitações de ordem física ou psíquica, só terão permissão para tal quando acompanhados por:
 - a. Familiar ou pessoa amiga;
 - b. Colaborador do CSPA;
3. Para que o cliente se ausente sozinho da Instituição, ele ou o representante têm que preencher e assinar o impresso “Autorização de Saídas”.
4. Sempre que um familiar, amigo ou conhecido venha buscar o cliente para uma saída deve também preencher e assinar o impresso “Autorização de Saídas” e informar a Diretora Técnica.
5. Face a ausências programadas a Instituição é responsável pela preparação da medicação do cliente.

NORMA XXII

Alojamento

1. O alojamento é equipado e adaptado, composto por quartos individuais, duplos e triplos, todos com casa de banho privativa.
2. Os quartos são ocupados por clientes do mesmo sexo ou por casais.
3. O CSPA reserva-se no direito de ocupar e de modificar a ocupação dos quartos de acordo com as necessidades dos clientes e da instituição. As referidas modificações serão dentro das possibilidades temporais articuladas com o residente, familiares e/ou representante legal de forma a causar o menor impacto emocional possível.
4. É interdita a utilização de equipamentos e mobiliário pessoal nos quartos sem que haja autorização da Diretora Técnica.

NORMA XXIII

Refeições

1. As refeições da ERPI do CSPA são servidas no refeitório, com a exceção dos clientes acamados em que será servida nos respetivos quartos, de acordo com o horário estipulado, salvo alguma alteração ocasional de funcionamento:
 - Pequeno-almoço - 8h30;
 - Almoço -12h00;
 - Lanche 15h30;
 - Jantar 19h00;
 - Ceia às 21h00 na respetiva copa da ERPI.
2. As ementas são elaboradas pelo Nutricionista da Instituição providenciando uma alimentação saudável, adequada e variada. As ementas encontram-se afixadas em local visível, podendo ser consultadas pelo cliente, família e/ou representante.
3. As dietas dos clientes são efetuadas mediante prescrição médica e de acordo com as indicações do mesmo, tendo em conta as suas necessidades
4. A alimentação será ajustada a alergias e/ou intolerâncias alimentares, necessidades de dieta especial desde que seja dada indicação médica nesse sentido e entregue a prescrição médica à Diretora Técnica.
5. Por razões de segurança e/ou foro médico, quer os clientes quer as suas visitas não devem trazer quaisquer alimentos sem conhecimento e consentimento da Diretora Técnica.
6. É proibido aos clientes e aos seus familiares trazerem bebidas alcoólicas.

NORMA XXIV

Cuidados de Higiene Pessoal

1. A ERPI disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus clientes.
2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados e são registados no Registo de Cuidados e Higiene Pessoal.
3. Sem prejuízo do número 1 e na medida das capacidades do cliente, será incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a manter a autonomia e a destreza, sempre que possível.
4. Os cuidados de Higiene e Conforto serão ajustados caso a caso e de acordo com a periodicidade que satisfaça as necessidades do cliente;

5. Os clientes devem trazer os utensílios/produtos de higiene pessoal como por exemplo champô, gel de banho, perfume, creme de corpo e ou rosto, entre outros; a escova dos dentes, o secador, a máquina de barbear, o pente ou escova para o cabelo, entre outros que considerem necessários.

NORMA XXV

Cuidados primários de Saúde

1. Os cuidados primários de saúde prestados visam promover o bem-estar, conforto e qualidade de vida do/a cliente.
2. As atividades que estão englobadas nos cuidados primários de saúde são as seguintes:
 - 2.1. Controlo da diabetes;
 - 2.2. Controlo dos sinais vitais (tensão arterial, temperatura corporal, frequência cardíaca, saturação do oxigénio);
 - 2.3. Posicionamento e mobilização;
 - 2.4. Tratamentos de enfermagem;
 - 2.5. Tratamentos de fisioterapia;
 - 2.6. Consultas de medicina geral;
3. Os cuidados de saúde e enfermagem são prestados a cada cliente com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade.
4. Os clientes são sempre acompanhados por um/a colaborador/a a consultas médicas e exames complementares de diagnóstico.
5. Em caso de acidente ou doença súbita, o/a cliente é avaliado pela enfermeira com orientação médica e se necessário é encaminhado para hospital de referência. O representante é informado de forma a ser possível o seu acompanhamento.

NORMA XXVI

Administração medicamentosa

1. A preparação de medicamentos é feita de acordo com a prescrição médica, em sistema de unidose, devidamente identificadas com o nome do cliente.
2. A aquisição da medicação é da responsabilidade da Instituição;
3. Os medicamentos são guardados em local adequado à sua conservação, fechado à chave, acessível apenas a quem realiza a sua preparação;

4. A administração da medicação é realizada pelo/a colaborador/a devidamente autorizado/a.

NORMA XXVII

Tratamento da roupa

1. O tratamento da roupa é um serviço que visa promover a satisfação das necessidades do cliente e promover a sua qualidade de vida.
2. A identificação da roupa é obrigatória e da responsabilidade do cliente e/ou representante, que identifica de forma discreta utilizando etiquetas próprias para o efeito, após comunicação da Diretora Técnica de qual o número atribuído. Não existindo retaguarda familiar a marcação será efetuada pelas colaboradoras.
3. A instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer peça de roupa que não esteja devidamente marcada.
4. Não é permitida a lavagem de roupa nos quartos e/ou nas casas de banho.

NORMA XXVIII

Atividades de Animação Sociocultural

1. Existe um Plano de Atividades para a ERPI elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível após aprovação da Direção do CSPA.
 - 1.1. O mesmo é dinamizado pela equipa técnica do CSPA.
2. As diversas atividades visam promover a qualidade de vida do cliente e a sua participação nas mesmas promovem a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres.

NORMA XXIX

Acompanhamento ao exterior

1. O acompanhamento ao exterior visa promover a qualidade de vida do cliente, bem como apoiá-lo nas suas necessidades.
2. As atividades englobadas no acompanhamento ao exterior são:
 - 2.1. Acompanhamento a consultas;
 - 2.2. Acompanhamento a agências bancárias;
 - 2.3. Acompanhamento a serviços públicos;
 - 2.4. Aquisição de bens;

3. O acompanhamento ao exterior é assegurado por um/a colaborador/a de ERPI.

NORMA XXX

Passeios ou Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios e ou deslocações em grupo, é da responsabilidade da instituição, por norma estão previstas no plano anual de atividades
2. Os passeios promovidos pela instituição são gratuitos e incluem refeições.
3. Durante os passeios os clientes são acompanhados por colaboradores da instituição.
4. Durante os passeios há uma colaboradora responsável pela terapêutica medicamentosa e pela prestação de cuidados de emergência. Assim fica o estabelecido o seguinte:
 - 4.1. Em caso de passeio a administração medicamentosa habitual ou casual é da responsabilidade da instituição.
 - 4.2. Em caso de necessidade de prestação de cuidados de emergência, estes devem ser assumidos pela Diretora Técnica, no sentido de serem tomadas as medidas convenientes e realizados os contactos necessários.

NORMA XXXI

Falecimentos

1. O falecimento do cliente será comunicado à família e/ou representante com a maior brevidade possível para que estes possam tomar todas as diligências necessárias e proceder à realização do funeral.
2. Se nenhum familiar e/ou representante corresponder ao chamamento ou, não havendo família com obrigações, o CSPA promoverá a realização do funeral.
3. Os custos e despesas relacionadas com o funeral serão da responsabilidade da família e/ou representante.
4. Caso seja o CSPA a promover o funeral este pagará as despesas com o dinheiro que o cliente possui na sua conta corrente, caso tal seja impossível, o pagamento deverá ser realizado pela família e/ou representante.
5. Após o falecimento a família e/ou representante tem 30 dias para levantar os bens pessoais do cliente assim como valores, preenchendo a declaração de entrega de bens a uso. Preferencialmente na presença de todos os responsáveis.
 - 5.1. Perante a impossibilidade do levantamento dos bens do cliente no prazo referido no Regulamento Interno, o CSPA fica responsável pela guarda dos mesmos, caso haja bens perecíveis e com autorização dos familiares e/ou representantes, estes podem ser gastos pelos restantes clientes.

- 5.2. Ao fim de 60 dias sem que os bens sejam reclamados pelos familiares e/ou responsáveis, os mesmos reverterem a favor do CSPA.
- 5.3. Na gestão dos bens serão consideradas as decisões expressas pelo cliente, desde que expressas por escrito e arquivadas no processo individual.

NORMA XXXII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Conteúdo funcional do Quadro de Pessoal :

- 1. Diretor/a Técnico/a**

- 2. Enfermeiro/a**

O título de enfermeiro reconhece competência específica, técnica e humana para a prestação de cuidados de enfermagem gerais ao indivíduo, à família e à comunidade, nos três níveis de prevenção.

- a. Incumbe ao Enfermeiro/a da ERPI zelar e cuidar diariamente do estado de saúde dos clientes.
- b. Manter atualizado o Processo Clínico;
- c. Tratamento da medicação e ser responsável pela toma correta da mesma.
- d. Promoção da autonomia, vigilância de saúde, reabilitação, prevenção de complicações para uma garantia de qualidade de vida.
- e. Apoia na execução das tarefas de higiene aos clientes mais dependentes e com necessidades de cuidados especiais;
- f. Fornece dados de saúde necessários para acompanhamento a consultas e tratamentos de enfermagem no exterior da ERPI;
- g. Participa nas reuniões técnicas;
- h. Informa o médico da instituição da atualização do estado de saúde dos clientes;
- i. Cumpre normas de higiene, saúde e segurança;
- j. Zela pela segurança dos bens e haveres dos espaços onde desempenha funções;
- k. Responde com prontidão e disponibilidade às solicitações da hierarquia.

3. Animador/a. Social

- a. Incumbe à Animadora a dinamização e promoção de atividades sociais, lúdicas entre outras que estimulem os clientes e promovam a sua qualidade de vida.
- b. Promove intercâmbios com outras instituições;
- c. Desempenha atividades lúdicas e recreativas de acordo com o plano anual;
- d. Participa na elaboração e avaliação dos planos de cuidados individuais dos cliente;
- e. Cumpre normas de higiene, saúde e segurança;
- f. Zela pela segurança dos bens e haveres dos espaços onde desempenha funções;
- g. Responde com prontidão e disponibilidade às solicitações da hierarquia.

4. Ajudante de Ação Direta

Trabalha diretamente com estes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas:

- a. Recebe os clientes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;
- b. Procede ao acompanhamento diurno e noturno dos clientes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;
- c. Assegura a alimentação regular dos clientes;
- d. Recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- e. Presta cuidados de higiene e conforto aos utentes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
- f. Substitui as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos clientes, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
- g. Requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto;
- h. Reporta à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- i. Conduz, se habilitado, as viaturas da instituição, acompanhando a consultas ou deslocações;
- j. Implementar e registar os cuidados previstos no PIC;

- k. Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Direção ou pelo/a Diretor/a Técnico/a.
- l. Zelar pela segurança dos bens e haveres dos espaços onde desempenha funções;
- m. Registar e rubricar o livro de ocorrências sempre que está ao serviço;

5. Ajudante de Serviços Gerais

- a. Procede à limpeza e arrumação das instalações;
- b. Assegura o transporte de alimentos e outros artigos;
- c. Serve refeições em refeitórios;
- d. Desempenha funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência e valores por protocolo;
- e. Efetua o transporte de cadáveres;
- f. Desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.

6. Cozinheiro/a

- a. Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições;
- b. Contribui para a elaboração das ementas em articulação como Nutricionista da instituição;
- c. Colabora e zela a limpeza da cozinha e dos seus utensílios;
- d. Requisita os géneros necessários à confeção das refeições, sendo responsável pela sua conservação: amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias; emprata-os garante-os e confeciona os doces destinados às refeições;

7. Ajudante de Cozinha

- a. Efetua os registos e cumpre as normas do HACCP;
- b. Apoio na confeção das refeições em colaboração com a cozinheira;
- c. Executa a limpeza da cozinha e utensílios;
- d. Substitui o cozinheiro nas suas faltas e impedimentos.

NORMA XXXIII

Direção Técnica

No âmbito da Gestão:

Compete, em geral, dirigir a instituição, segundo as orientações da Direção, assumindo a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão das colaboradoras, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, nomeadamente:

- a. Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando em cooperação com a Nutricionista semanalmente as ementas, em articulação com o sector da cozinha e do economato e procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
- b. Caso se considere necessário, administrar o fundo de maneiço que lhe seja atribuído para pequenas aquisições, de carácter urgente devidamente justificadas, através da prestação de contas;
- c. Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, informação/esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- d. Promover reuniões de trabalho com os clientes e com as colaboradoras, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (interpessoal) de forma a prevenir a conflitualidade;
- e. Auscultar as colaboradoras no que respeita à sua formação e propor e/ou promover ações de formação de acordo com as necessidades e interesse manifestados;
- f. Participar nas reuniões da Direção, quando convocado;
- g. Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- h. Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
- i. Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal com vista à sua promoção;
- j. Zelar pela aplicação efetiva do regulamento interno;

No âmbito Social:

1. Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão;
2. Estudar a comparticipação do cliente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares;
3. Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;

4. Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a informação de carácter confidencial; (à qual a Direção e o pessoal técnico devem ter acesso);
5. Fomentar e reforçar as relações entre clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
6. Tomar conhecimento da saída dos clientes;

No âmbito da Animação / Ocupação:

1. Elaborar o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios clientes;
2. Incentivar e organizar as atividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio entre instituições sobre tudo ao nível do concelho.
3. Dinamizar as atividades sociais e de animação dos clientes.

NORMA XXXIV

Regras Gerais de Funcionamento

1. Os horários das refeições e das visitas devem constar de documento escrito e exposto em local visível;
2. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;
3. Os clientes devem comunicar ao Diretor Técnico sempre que pretendam ausentar-se da instituição;
4. A passagem de turno para turno deve ser efetuada por escrito em Livro Próprio que se encontra na receção;
5. O Diretor Técnico deverá promover reuniões periódicas com os clientes para informações, auscultação dos seus interesses e sugestões;
6. A fixação e pagamento das participações financeiras dos clientes / família devem reger-se pelas normas em vigor. A prestação dos serviços deve constar no contrato escrito entre a instituição e o cliente / família.
7. Deve o Diretor Técnico, autorizado pela Direção, estabelecer parcerias locais possíveis, por forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às necessidades da comunidade onde se insere;
8. Deve existir livro de reclamações nos termos previstos da legislação em vigor.
9. Se o cliente pretender abandonar a instituição, deverá comunicar com 30 dias de antecedência por escrito o motivo do abandono;

10. Uma vez abandonado a ERPI só excecionalmente e no caso de não existirem pedidos em espera, poderá ser solicitada a sua readmissão.
11. As ausências dos clientes deverão ser sempre comunicadas e devem constar no livro de passagem de turno.
12. Em caso de falecimento deverá ser deduzido na mensalidade referente ao mês do falecimento o equivalente aos dias após o quarto desocupado dos bens pessoais do cliente cuja responsabilidade seja dos significativos;
13. As despesas do funeral e sufrágios do cliente serão da responsabilidade dos familiares ou responsáveis do mesmo.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXV

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. O respeito pela sua dignidade;
2. O respeito pela sua individualidade;
3. O respeito pela sua integridade e desenvolvimento da sua personalidade;
4. O respeito pela sua autonomia;
5. O respeito pela sua capacidade de escolha;
6. O respeito pela sua privacidade e intimidade;
7. O respeito na fase terminal;
8. Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual;
9. Igualdade;
10. Participar nas atividades promovidas pela instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
11. Liberdade de expressão;
12. Liberdade religiosa;
13. Autonomia na gestão do seu património.
14. Acolhimento pelo/a Diretor/a Técnica para uma visita à ERPI e apoio no seu alojamento;
15. Esclarecimento sobre o Regulamento Interno assim como os seus direitos e deveres;
16. Identificação da pessoa a contactar em caso de emergência;
17. Elaboração de registo de bens e valores do cliente, a ser efetuado pela Direção da ERPI;
18. Apresentação do cliente aos colaboradores e outros residentes, reforçando a informação necessária.
19. Exigir qualidade nos serviços prestados;

20. Ter acesso ao livro de reclamações dando-lhe oportunidade para apresentar reclamações e/ou sugestões junto da Direção Técnica;
21. Utilizar serviços e equipamentos disponíveis da instituição;
22. Receber as visitas dos seus familiares e amigos dentro dos horários de visita estipulados pela ERPI. As exceções deverão ser sempre justificadas e consentidas pela Direção Técnica.

NORMA XXXVI

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Cumprir as normas do Regulamento Interno e as específicas da ERPI e das quais já tomou conhecimento;
2. Zelar pela conservação das instalações e material que lhe for distribuído;
3. Apresentar-se limpo e arranjado;
4. Contribuir para o bem-estar da ERPI, devendo evitar situações de conflito quer com os outros residentes quer com os colaboradores;
5. Respeitar e tratar com educação todos os clientes, colaboradores e dirigentes do CSPA;
6. Respeitar os horários em vigor;
7. Pagar nos prazos estipulados, a mensalidade fixada de acordo com a legislação em vigor;
8. Reembolsar o CSPA das despesas com medicamentos, fraldas, transportes e outras que lhe digam diretamente respeito.
9. Pagar a mensalidade acordada, sempre que se ausente do lar por hospitalização, férias, ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
10. Comunicar por escrito à Direção da ERPI, com quinze dias de antecedência, quando pretende sair para férias ou definitivamente.
11. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;

NORMA XXXVII

Proibições aos Clientes

Com vista a regular o bom funcionamento e manutenção de um bom ambiente na ERPI, é proibido aos clientes, designadamente:

1. Colocar nas paredes, móveis ou em quaisquer locais do edifício, nomeadamente pregos, estampas, caixilhos ou painéis, assim como qualquer equipamento de uso doméstico, sem prévia autorização da Direção Técnica;
2. Manter nos quartos: bebidas, alimentos e outros bens perecíveis, bem como medicamentos, substâncias inflamáveis, tóxicas ou corrosivas;
3. Perturbar o sossego e o silêncio após a hora de recolher através da utilização de aparelhos tais como: rádio, televisão, luz acesa e outros;
4. Consumir bebidas alcoólicas sem autorização;
5. Fazer referências negativas quanto ao bom nome do CSPA, assim como colaboradoras e restantes cliente;
6. Fumar dentro do CSPA;

NORMA XXXVIII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Lealdade e respeito por parte dos clientes, família e/ou representante;
2. Cumprimento, por parte dos clientes, de todas as normas presentes neste regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviço, tendo em consideração a conveniência para os serviços;
5. Ver respeitado o seu património;
6. A que todos os clientes da Instituição contribuam para o seu funcionamento, para o seu bom nome e para que exista um clima diário de acordo com os princípios humanistas que norteiam a vida da Instituição;
7. Ao CSPA é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, 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 bom relacionamento com terceiros e a imagem do CSPA;
8. Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao cliente, família ou representante e ISS,I.P.
9. Gerir e priorizar a Lista de Espera;

10. Mudar os clientes de quarto sempre que tal seja necessário para o melhor funcionamento da Instituição e bem-estar dos clientes;
11. Que sejam cumpridas todas as orientações definidas pela Direção da Instituição;
12. Em caso de existência de dívidas pode a instituição recorrer aos meios legais disponíveis para sua cobrança;
13. Imputar ao cliente, familiar ou representante a despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados involuntariamente pelo cliente;

NORMA XXXIX

Direitos dos representantes legais e/ou familiares

1. Tem direito a que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da sua vida íntima, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
2. Exigir qualidade nos serviços prestados;
3. A ser recebido pelo Presidente de Direção e pela Direção Técnica da ERPI sempre que o solicite e tal seja justificado;
4. Todos os demais direitos atribuídos ao cliente que não sejam de natureza pessoal daquele;
5. Ter acesso ao Livro de Reclamações dando-lhe oportunidade para apresentar reclamações e/ou sugestões junto da Direção Técnica; Assim como prestar informações sobre a existência de Livro de Reclamações Eletrónico.
6. Visitar o familiar dentro dos horários de visita estipulados pela ERPI. As exceções deverão ser sempre justificadas e consentidas pela Direção Técnica.
7. Ser informados de qualquer alteração no quotidiano, saúde e outros aspetos relevantes na vida do seu familiar.
8. Ser informados em caso de falecimento.

NORMA XL

Deveres dos representantes legais e/ou familiares

São deveres dos representantes legais e/ou familiares:

1. Respeitar as cláusulas do contrato e do Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do cliente, não podendo fazer cessar por si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o cliente;
2. A prestar todas as informações sobre o cliente, relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com o Centro na satisfação das suas necessidades, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
3. Contribuir para o bem-estar da ERPI, devendo evitar situações de conflito, respeitando e tratando com educação quer com os residentes assim como os colaboradores e dirigentes do CSPA;
4. Respeitar os horários de visitas assim com as suas regras;
5. Responsabilizar-se, solidariamente, como fiador e principal pagador de tudo o que vier a ser devido ao CSPA, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações (caso isso possa acontecer);
6. Comunicar por escrito à Direção da ERPI, com quinze dias de antecedência, quando o residente pretende sair para férias ou definitivamente.
7. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do residente;
8. A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio e, ainda como responsável quando por qualquer razão o cliente seja impedido de o fazer.

NORMA XLI

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Cumprir integralmente o contrato de prestação de serviços celebrado com os clientes;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
3. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
4. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
5. Conservar os processos individuais organizados e reservados preservando a sua confidencialidade;
6. Possuir Livro de Reclamações;
7. Manter os espaços limpos e asseados;
8. Proporcionar atividades tendo em conta o interesse dos clientes;
9. Manter quadro de pessoal com formação e experiência adequada à prestação dos serviços;
10. Sinalizar às entidades competentes situações de negligência e maus-tratos de clientes;
11. Responder à reclamações apresentadas;

12. Aplicar os princípios orientadores da Instituição na relação com os clientes;
13. Cumprir todas as normas legais em vigor;

NORMA XLII

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. O CSPA não se responsabiliza por valores ou bens que o cliente possua, exceto se os tenha confiado à sua Guarda.
2. Os bens pessoais confiados à guarda da instituição constarão de uma lista discriminativa a elaborar e assinar entre as partes. Esta Lista de Pertences é arquivada junto ao Processo Individual sendo atualizada sempre que se justifique; os bens pessoais ficaram guardados no cofre da instituição.
3. Os clientes devem guardar os bens valiosos no cofre da instituição;

NORMA XLIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Podem ocorrer interrupções durante o período de vigência do contrato;
2. Quando o cliente se ausentar da instituição, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 2 dias de antecedência.
3. Se houver uma interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, a Instituição reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços;
4. Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do cliente ou pelo seu representante deverá comunicar ao/à Diretor/a Técnico/a do CSPA com a maior antecedência possível;

NORMA XLIV

Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus Tratos

1. A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das Ajudantes de Ação Direta, prevê os seguintes procedimentos:
 - 1.1. O cliente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) da situação ocorrida, sendo posteriormente reportado à Direção do CSPA ;
 - 1.2. O(a) Diretor(a) Técnico(a), detetada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos dos clientes não são postos em causa e a confirmar-se a situação acionará junto das Ajudantes de Ação Direta ações corretivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;

- 1.3. A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com a Direção da Instituição, de acordo com cada situação;
2. A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
 - 2.1. Sempre que for detetada alguma destas situações, as Ajudantes de Ação Direta devem informar o(a) Diretor(a) Técnico(a);
 - 2.2. Depois de auscultadas as partes envolvidas o(a) Diretor(a) Técnico(a) agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;
 - 2.3. Sempre que a situação o justifique serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente.

NORMA XLV

Contrato de prestação de serviços

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e o CSPA deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, em duplicado, ficando um para o Cliente/Responsável e outro para a instituição, do qual constam os principais direitos e obrigações das partes.

NORMA XLVI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços por iniciativa do cliente pode acontecer por desistência ou morte. No caso de desistência o cliente e ou familiar tem de informar a instituição com a antecedência de 30 dias.

NORMA XLVII

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui Livro de Reclamações, e Livro de Reclamações Eletrónico que poderá ser solicitado, sempre que desejado, no gabinete técnico, competindo ao Diretor Técnico a gestão do mesmo.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLVIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, a Direção do CSPA deve:

1. Informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Remeter aos serviços competentes do Instituto da Segurança Social I.P. até 30 dias antes da sua entrada em vigor das alterações ao regulamento interno deste serviço.

NORMA XLIX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CSPA, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA L

Disposições Complementares

1. A Estrutura Residencial para Idosos não tem períodos de encerramento para férias.
2. Em caso de litígio de consumo, definido dos termos do disposto na lei nº 144/2015, de 08 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.
3. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos Estatutos e nos Regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para resolver o litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços ou, em alternativa, a entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.
4. O consumidor pode recorrer, ainda, ao centro nacional de informação e arbitragem de conflitos de consumo, sito em Lisboa, com endereço eletrónico cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.
5. Para atualizações e mais informações, pode consultar o portal do consumidor na página www.consumidor.pt.

6. Em caso de outros conflitos, o foro competente é o juízo de competência Tribunal Judicial da Comarca de Vale de Cambra.
7. Em caso de conflito também poderá ser solicitado ao Instituto de Segurança Social a intermediação do conflito.
8. A recolha e o tratamento de dados pessoais é realizado de acordo com o descrito na política de privacidade e proteção de dados em vigor no CSPA.

NORMA LI

Entrada em Vigor

O presente regulamento interno foi aprovado em reunião de direção de 6 de agosto de 2024 e entra em vigor a 06 de setembro de 2024.