



---

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL  
PARA PESSOAS IDOSAS

---

Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos



1 DE FEVEREIRO DE 2026

## ÍNDICE

CAPÍTULO I -DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	4
NORMA 2ª- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL .....	4
NORMA 3ª- OBJECTIVOS DO REGULAMENTO .....	5
NORMA 4ª -DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS DA ERPI.....	5
NORMA 5ª - CUIDADOS E SERVIÇOS.....	6
NORMA 6ª -INSTALAÇÕES .....	8
CAPÍTULO II -PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	8
NORMA 7ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO .....	8
NORMA 8ª- INSCRIÇÃO .....	8
NORMA 9ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO.....	10
NORMA 10ª - LISTA DE ESPERA .....	10
NORMA 11ª - GESTÃO DA LISTA DE ESPERA .....	10
NORMA 12ª - ADMISSÃO.....	11
NORMA 13ª -ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES .....	12
NORMA 14ª- PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE.....	13
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	14
NORMA 15ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	14
NORMA 16ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO .....	14
NORMA 17ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES .....	15
NORMA 18ª - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	16
NORMA 19ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES .....	17
NORMA 20ª – PROCEDIMENTO EM SITUAÇÕES DE NEGLIGENCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS..	17
NORMA 21ª -REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	17
CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS .....	18
NORMA 22ª - ALIMENTAÇÃO .....	18
NORMA 23ª - CUIDADOS DE HIGIENE E DE IMAGEM.....	18
NORMA 24ª - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE.....	18
NORMA 25ª - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS.....	19
NORMA 26ª - APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA.....	20
NORMA 27ª - CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE .	20
NORMA 28ª - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS.....	20

NORMA 29ª – ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS, EXAMES, TRATAMENTOS E SITUAÇÕES DE URGÊNCIA.....	20
NORMA 30ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA.....	21
NORMA 31ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE.....	21
NORMA 32ª -GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS.....	22
CAPÍTULO V - RECURSOS .....	22
NORMA 33ª - PESSOAL .....	22
NORMA 34ª - DIREÇÃO TÉCNICA.....	22
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES .....	23
NORMA 35ª - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES .....	23
NORMA 36ª - DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE OU RESPONSÁVEL .....	24
NORMA 37ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	25
NORMA 38ª - DIREITOS E DEVERES DOS TRABALHADORES .....	26
NORMA 39ª - DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS .....	27
CAPÍTULO VII- RELAÇÕES CONTRATUAIS.....	28
NORMA 40ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....	28
NORMA 41ª - INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE .....	29
NORMA 42ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	29
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	29
NORMA 43ª -LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	29
NORMA 44ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO .....	30
NORMA 45ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS .....	30
NORMA 46ª - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES .....	30
NORMA 47ª - ENTRADA EM VIGOR.....	33

## **REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

### **CAPÍTULO I -DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

**O Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos**, situado na Avenida da Igreja n.º 4, união das freguesias de Cardielos e Serreleis, contribuinte fiscal n.º 501 455 965, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Viana do Castelo, em 27/11/2006, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### **NORMA 2ª- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS rege-se pelo estipulado nos seguintes normativos e legislação em vigor:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, na sua redação atual – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- c) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual - Define critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, adiante designadas por instituições, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- d) Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro, qua altera a Portaria n.º67/2012, de 21 de março;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Compromisso de cooperação para o setor social e solidário em vigor.

### NORMA 3ª- OBJECTIVOS DO REGULAMENTO

O presente regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Dar a conhecer de forma inequívoca aos colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores, e de uma forma geral a toda a comunidade, os valores preconizados, vividos e exigidos pela instituição fomentando relações crescentes de confiança entre todos eles;
3. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos;
4. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;
5. Eliminar a subjetividade de interpretações pessoais acerca dos princípios e normas orientadoras da Instituição;

### NORMA 4ª -DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS DA ERPI

- 1) São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:
  - a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão, ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
  - b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada, com aconselhamento médico e/ou social, e desde que não perturbem o ambiente próprio;
  - c) Em situações pontuais a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento, ou necessidade de descanso do cuidador.
  
- 2) Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:
  - a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
  - b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e bem-sucedido;

- e) Promover oportunidades para a saúde, participação e segurança, o acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamento, o isolamento, e qualquer forma de maus-tratos;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Fomentar a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

#### NORMA 5ª - CUIDADOS E SERVIÇOS

- 1) A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - b) Cuidados de higiene;
  - c) Tratamento da roupa, exceto peças delicadas;
  - d) Higiene dos espaços;
  - e) 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;
  - f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
  - g) Cuidados de enfermagem e acesso a cuidados de saúde;
  - h) Acompanhamento e/ou transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico na área de residência (máx. 1h);
  - i) Administração de fármacos, quando prescritos;

- 2) A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:
- a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
  - 3) Durante o horário de visita a ERPI deve possibilitar, a participação dos familiares ou representantes, no apoio ao residente;
  - 4) Despesas extra não incluídas na mensalidade:
    - a) Produtos de higiene pessoal, tais como, fraldas, fralda cueca, champôs dermatológicos, cremes hidratantes, escovas e pasta dos dentes, estojo de manicura, máquina de barbear ou giletes de 4 lâminas e espuma;
    - b) Taxas moderadoras;
    - c) Transportes em ambulâncias;
    - d) Serviços de cabeleireiro e estética;
    - e) Fisioterapia;
    - f) Consultas em clínicas médicas privadas e/ou dentistas;
    - g) Medicação;
    - h) Materiais ortopédicos (canadianas, cadeira de rodas, cadeirão reclinável com elevação de pés, andarilhos, próteses, colchão de pressão alternada (anti-escaras), almofadas anti-escaras, lona para levantar o cliente com a grua, imobilizadores para cadeiras de rodas e cadeirões ou outros);
    - i) Materiais de uso clínico e de enfermagem;
    - j) Acompanhamento a tratamentos, exames, consultas ou urgência que requeiram a permanência de um profissional por um período superior a uma hora. Nestas situações os clientes devem ser acompanhados, de preferência, pelos familiares;
    - k) O acompanhamento a consultas de especialidade ou para realização de exames auxiliares de diagnóstico, fora da área de residência, Braga e Porto, é da responsabilidade dos familiares;
    - l) Transporte fora das condições previstas no nº 1 da norma 5ª;
    - m) Despesas inerentes ao falecimento;
    - n) Passeios específicos.

Os preços dos serviços extra encontram-se discriminados na **Tabela I – Preços de Serviços Extra**, anexa ao presente regulamento interno, podendo a mesma sofrer alterações anuais.

- 5) A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a assistência religiosa.

## NORMA 6ª -INSTALAÇÕES

- 1) O Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos está sediado na Avenida da Igreja N<sup>o</sup> 4, 4925-344 união das freguesias de Cardielos e Serreleis e as suas instalações são compostas por:
  - a) Um escritório de atendimento e apoio logístico, uma receção e três instalações sanitárias que são partilhados pelas respostas sociais: ERPI, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.
  - b) Um refeitório, uma lavandaria, uma cozinha, dois vestiários, quatro despensas, duas casas de banho e uma sala de despejos, a serem utilizadas pelo pessoal.
  - c) Uma instalação sanitária a ser utilizada pela direção;
  - d) Sete quartos individuais e sete quartos duplos, uma sala de banhos assistidos e treze instalações sanitárias são de uso exclusivo da ERPI;
  - e) Duas salas de estar/atividades, um refeitório, um salão de cabeleireiro (os cacifos são de uso exclusivo dos clientes do Centro de Dia), uma sala de enfermagem e todo o recinto exterior são partilhadas entre as respostas ERPI e Centro de Dia;

## CAPÍTULO II -PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

### NORMA 7ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no ponto n.º 1 da NORMA 4ª;
- b) Vontade expressa da pessoa em ser admitida, no caso de estar orientada;
- c) Toda a pessoa para ser admitida deverá apresentar um representante (familiar ou não), que tomará conhecimento das normas de funcionamento, através do regulamento interno e que se responsabilizará perante a Instituição. Excecionalmente, no caso de o candidato não ter representante, poderá ser admitida mediante aprovação da Direção.

### NORMA 8ª- INSCRIÇÃO

- 1) Para efeito de admissão, o candidato deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do candidato, devendo

fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do candidato e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato pertença;
  - e) Atestado médico, passado a menos de 30 dias, comprovativo da situação clínica do candidato (este relatório tem de mencionar):
    - (1) Se o candidato sofre de doença infecto-contagiosa, psiquiátrica ou outra, que não existe perigo de transmissão ou que a doença mental está devidamente compensada;
    - (2) Doenças crónicas conhecidas;
    - (3) Alergias alimentares e/ou medicamentosas;
    - (4) Medicação que está a tomar;
  - f) Comprovativo de morada e contactos telefónicos dos familiares e/ou do representante;
- 2) Caso se verifique a falta de qualquer um dos documentos mencionados nas alíneas anteriores, a inscrição na lista de espera fica suspensa por falta de entrega de documentos;
  - 3) Os documentos probatórios acima referidos deverão ser entregues no escritório da Instituição entre as 08h30 e as 16h30, nos dias úteis, e nessa ocasião deverá ser preenchida a ficha de inscrição, mediante entrevista por marcação prévia;
  - 4) Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos, nomeadamente, declaração de pensões, faturas e declarações da autoridade tributária;
  - 5) Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule ou determine a tutela.
  - 6) Caso não haja vagas e a inscrição se destine à lista de espera será dispensada a apresentação dos documentos da alínea e);
  - 7) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## NORMA 9ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

Sempre que não seja possível a admissão de todos os candidatos, por inexistência de vaga, a seleção far-se-á, de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

- 1) (8 pontos) - Situação social e económica desfavorecida (cujo rendimento médio mensal do agregado familiar não exceda 1,5 vezes o valor do Indexante dos Apoios Sociais (IAS).
- 2) (8 pontos) - Risco de isolamento social;
- 3) (8 pontos) - Negligência, abusos e maus-tratos;
- 4) (8 pontos) - Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos (considera-se que os cuidados básicos estão assegurados quando o candidato o candidato esteja a integrado em outra instituição);
- 5) (7 pontos) - Ser habitante na freguesia de Cardielos; (RETIROU-SE A FREGUESIA DE SERRELEIS)
- 6) (Até 6 pontos) - Um ponto por cada ano de integração numa das respostas sociais da Instituição;
- 7) (4 pontos) - Ter o cônjuge numa resposta social da instituição;
- 8) (Até 4 pontos) - Cuidados exigidos pela situação de dependência:
  - a) Zero pontos se independente (realiza todas as atividades básicas de vida diária);
  - b) Dois pontos se semidependente (devido ao seu estado físico e/ou mental necessitar de auxílio para algumas das atividades de vida diária);
  - c) Quatro pontos se dependente (devido ao seu estado físico e/ou mental estiver totalmente dependente de outra pessoa para realizar as suas atividades de vida diária);
- 9) (1 ponto) - Degradação habitacional ou barreiras arquitetónicas;

## NORMA 10ª - LISTA DE ESPERA

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, será de imediato comunicado ao cliente ou ao seu representante. Se este assim o desejar, poderá mediante uma ficha de inscrição integrar a lista de espera. Esta será ordenada de acordo com os critérios de prioridade na admissão de acordo com a norma 9ª.

## NORMA 11ª - GESTÃO DA LISTA DE ESPERA

- 1) A lista de espera é anualmente atualizada através do contacto telefónico ou eletrónico aos candidatos no sentido de atualizar a sua posição ou retirada da lista;
- 2) São critérios para a retirada da lista de espera:
  - a) Três recusas sucessivas do candidato para a sua integração em ERPI;
  - b) Integração em ERPI em outra Instituição;
  - c) Óbito do candidato;

- d) Três tentativas falhadas de contacto via telefone ou email aquando de surgimento de vaga;
- 3) No caso de recusa da vaga, o candidato fica com a inscrição "congelada" no processo de seleção para as duas vagas seguintes;
- 4) Para contagem do número de vagas, não serão consideradas a vaga privada, nem as geridas pela Segurança Social.
- 5) A lista de espera é também revista sempre que surge uma vaga;
- 6) Sempre que o candidato pretenda conhecer a sua posição em lista de espera será informado do número de candidaturas à data da última atualização da lista de espera.

#### NORMA 12ª - ADMISSÃO

- 1) Recebida a ficha de inscrição, a mesma é analisada pela diretora técnica desta Instituição, a quem compete colocar em lista de espera. A pontuação aferida será de acordo com os critérios de prioridade de admissão definidos na norma 9ª.
- 2) Quando existe uma vaga, a diretora contactará, novamente, todos os candidatos existentes, para averiguar se se mantêm ainda interessados em ingressar na resposta social e se as condições em que foram selecionados são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos, e realizará uma visita domiciliária aos candidatos;
- 3) A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação estabelecidos na norma 9ª e, em caso de empate, funcionará a antiguidade da data de inscrição;
- 4) Tendo em conta o estabelecido nas alíneas anteriores da presente norma a diretora técnica elabora proposta fundamentada que submete à Direção;
- 5) É competente para decidir o processo de admissão a Direção;
- 6) Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou seu representante no prazo de dois dias e este terá de dar resposta em três dias;
- 7) Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
- 8) Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

- 9) No ato de admissão é celebrado o contrato de prestação de serviços e devido o pagamento da 1ª mensalidade.

### NORMA 13ª -ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

- 1) O acolhimento dos novos clientes é da responsabilidade da Direção Técnica da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
- 2) O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento é de 6 meses;
- 3) Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que engloba:
  - a) Apresentar a equipa responsável pela resposta social e restantes colaboradores que mais articulem com o cliente;
  - b) Apresentação dos outros clientes;
  - c) Visita a todos os espaços da ERPI;
  - d) Apresentar o programa de Atividades de Desenvolvimento Pessoal, bem como, as atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais de carácter regular;
  - e) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
  - f) Avaliar as reações do cliente;
  - g) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
  - h) Evidenciar a importância da participação dos significativos do cliente nas atividades a desenvolver;
  - i) Recordar e prestar esclarecimentos, sempre que necessário, as regras de funcionamento da ERPI, assim como os dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação de serviços;
  - j) Divulgar os mecanismos de participação na Organização, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações;
  - k) Registrar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão;
- 4) A frequência do cliente na Instituição implica a aceitação do presente Regulamento e obriga ao seu cumprimento;
- 5) No dia de acolhimento na Instituição, os clientes deverão ter todas as roupas e calçado, devidamente identificados e marcados com um número atribuído pela Instituição. Sempre que os clientes adquiram roupas novas ou calçado, é da sua exclusiva responsabilidade ou dos seus representantes a marcação dos mesmos. A instituição não se responsabiliza por eventuais extravios de roupas e calçado;

- 6) Será elaborada uma lista de pertences do cliente, a qual deve ser assinada pelo mesmo e/ou seu representante;
- 7) Findo o período de adaptação acima referido e após realização do Programa de Acolhimento se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao residente, de rescindir o contrato.

#### NORMA 14ª- PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

- 1) A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS organiza um processo individual para cada cliente, que se encontra arquivado em armário de acesso reservado, salvaguardando a confidencialidade dos dados. Do processo individual do cliente constam os seguintes documentos:
  - a) Ficha de Inscrição;
  - b) Dados de Identificação do cliente;
  - c) Critérios de admissão;
  - d) Data de início da prestação de serviços;
  - e) Identificação e contacto do familiar ou representante a contactar em caso de urgência;
  - f) Identificação e contacto do médico assistente;
  - g) Declaração assinada em como autoriza a informatização/tratamento dos dados pessoais para efeitos de elaboração do respetivo processo;
  - h) Documentos comprovativos entregues aquando da candidatura/inscrição (ex.: cópias dos documentos pessoais, IRS, despesas...);
  - i) Ficha de cálculo de comparticipação familiar;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - k) Termo de Consentimento para captura de imagem e vídeo;
  - l) Programa e Relatório do Programa de Acolhimento inicial;
  - m) Avaliação diagnóstica;
  - n) Informação médica (dietas, medicação, cuidados de saúde, alergias);
  - o) Plano de cuidados pessoais;
  - p) Plano Individual, revisões e avaliações;
  - q) Registos da prestação de serviços e participação nas atividades;
  - r) Registo de diligências, ocorrências, períodos de ausências e situações anómalas;
  - s) Data e motivo da cessação da prestação de serviços.
- 2) Do processo individual do cliente consta, ainda, o seu processo individual de saúde, consultado de forma autónoma, e do qual consta a informação médica (dados pessoais, medicação, dieta, alergias, registos e outras) e relatórios médicos sobre a condição de saúde do cliente.

3) Cada processo individual é permanentemente atualizado.

### CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA 15ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

- 1) A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h00/dia;
- 2) O horário de visitas será afixado em lugar visível.

#### NORMA 16ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO

- 1) De acordo com o disposto na Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho, na sua redação atual, o cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC= RA/12 - D$$

RC= Rendimento mensal do cliente

RA= Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

- 2) Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do cliente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - 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. O valor da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo cliente é considerado 80 % do montante, de acordo com a Portaria nº218-D/2019 de 15 de julho.
  - c) Prediais - rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, 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;
- d) De capitais - rendimentos definidos no artigo 5º 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 depósitos bancários 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%;
  - e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
- 3) Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do cliente, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
  - b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - c) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;

**NOTA:** A despesa referida em b) do nº 3 da NORMA 15ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG) nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

#### NORMA 17ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

- 1) O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente:
  - a) 75% - Cliente completamente autónomo (obter entre 90 a 100 pontos escala Barthel);
  - b) 85%- Cliente parcialmente dependente (obter entre 55 a 89 pontos escala Barthel)
  - c) 90% - Cliente é dependente (obter entre 20 a 35 pontos escala Barthel), se estiver a receber complemento por dependência, necessita de ser alimentado, precisa de ajuda para se deslocar e precisa que lhe prestem apoio em todas as atividades de vida diárias;
- 2) Quando, no momento da admissão, o cliente não esteja a receber o complemento por dependência de primeiro grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior;

- 3) Na situação prevista no ponto anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade;
- 4) Quanto à prova dos rendimentos do cliente:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos probatórios;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente, desde que a mesma não pode exceda o custo médio da resposta social;
- 5) A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
- 6) Em caso de alteração à tabela em vigor, serão os clientes e /ou seus familiares/representantes informados com aviso prévio de 30 dias;
- 7) Anualmente será solicitada a prova de rendimentos e despesas do agregado familiar;
- 8) À comparticipação apurada nos termos do nº1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;
- 9) O somatório de todas as comparticipações (cliente, segurança social e familiar), num período de referência anual, para os clientes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência estabelecido no Compromisso de Cooperação em vigor, pelo número de clientes em acordo de cooperação, acrescido de 15%:
  - 20% das camas: Valores acordados com a segurança social para emergência social;
  - 80% das camas: Valores de acordo com o rendimento do cliente;
- 10) A vaga privada deve pagar o preço de custo da resposta social;
- 11) Os clientes admitidos até ao dia 8 pagam a mensalidade completa, e todos aqueles que sejam admitidos após o dia 8 pagam o proporcional em função do número de dias desse mês.

#### NORMA 18ª - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- 1) Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder os 15 dias seguidos;
- 2) As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar;

- 3) Em caso de alteração à **Tabela I– Preços de Serviços Extra** em vigor, serão os clientes e/ou familiares/representantes informados com aviso prévio de 30 dias;

#### NORMA 19ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

- 1) O pagamento das mensalidades terá de ser efetuado até ao dia 08 do mês corrente, de preferência por débito direto ou transferência bancária, aceitando-se em casos especiais o pagamento no escritório da Instituição nos dias úteis das 08h30 às 16h30;
- 2) O pagamento de despesas extras deverá ser efetuado até à mesma data;
- 3) Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;
- 4) A mensalidade será atualizada anualmente, devendo ser comunicada ao cliente/familiar/representante com 30 dias de antecedência.

#### NORMA 20ª – PROCEDIMENTO EM SITUAÇÕES DE NEGLIGENCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

- 1) Em caso de se verificarem maus-tratos, a Direção da Instituição reunirá e tomará as medidas que forem necessárias para afastar o agressor e proteger a vítima;
- 2) As medidas poderão ser internas, (através da abertura de um inquérito disciplinar, que poderá levar à suspensão de funções, despedimento por justa causa, ou outra medida que se revele pertinente) e/ou externas, através de denúncia às autoridades que tomarão as providências necessárias;
- 3) A instituição deve reportar sempre às autoridades competentes qualquer indício de crime praticado contra os seus clientes, quer se trate de crime de maus-tratos ou não;

#### NORMA 21ª -REGISTO DE OCORRÊNCIAS

- 1) Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
- 2) O registo de ocorrências é feito em plataforma própria, devendo ser validado pela Diretora Técnica. As ocorrências têm que ser lidas e validadas por todas as colaboradoras no sentido de que todos tenham tomado conhecimento das situações descritas.

## **CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA 22ª - ALIMENTAÇÃO**

- 1) O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço (08h:30), reforço da manhã (10h00), almoço (12h:00), lanche (16h:00), jantar (19h:00), ceia (21h:00) e reforço alimentar (03h00) para diabéticos e clientes com sonda;
- 2) As refeições são servidas na sala de refeições, exceto em caso de doença súbita ou crónica (acamados);
- 3) A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos gostos dos clientes desta resposta social;
- 4) As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e podem ter encargos suplementares a serem suportados pelos clientes;
- 5) No caso de o cliente apresentar recomendação médica do plano alimentar, não poderá fazer outro tipo de alimentação que não seja o prescrito pelo médico, salvo se o próprio e/ou familiar/representante assinar um documento assumindo essa responsabilidade;
- 6) Não são fornecidas bebidas alcoólicas aos clientes, exceto em dias festivos e aos fins-de-semana se o cliente assim o pretender e desde que não interfira com a sua medicação;
- 7) Os clientes não poderão levar alimentos para os quartos, devendo estes ficar guardados no frigorífico ou armários da copa;

### **NORMA 23ª - CUIDADOS DE HIGIENE E DE IMAGEM**

- 1) O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário;
- 2) Os produtos e materiais necessários à realização deste serviço (ex.: shampoo, sabonete/gel de banho, gilete, corta unhas, etc.) são da responsabilidade da instituição.

### **NORMA 24ª - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE**

- 1) O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
- 2) As roupas dos clientes serão tratadas (lavadas e passadas), pelas colaboradoras da Instituição destacadas para o efeito, exceto peças que exijam técnicas especiais (ex.: limpeza a seco);

- 3) A roupa pessoal dos clientes deve conter marca individualizada que permita a respetiva identificação. Sempre que os clientes adquiram roupas novas ou calçado, é da sua exclusiva responsabilidade ou dos seus representantes a marcação dos mesmos;
- 4) A instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado, assim como pelo desgaste normal da roupa;
- 5) É da responsabilidade do cliente ou do seu representante realizar os arranjos necessários às roupas.

#### NORMA 25ª - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

- 1) As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano Anual de atividades;
- 2) O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do Diretor Técnico, que comunica, através dos colaboradores, a organização de atividades, nas quais os clientes da ERPI podem ser incluídos;
- 3) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, para assegurar os custos com bilhetes, despesas de deslocações quando exija o aluguer de viatura, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes, representantes e/ou familiares;
- 4) É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não estejam em pleno exercício das suas capacidades mentais, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo para zonas fora do distrito. As restantes saídas/passeios ao exterior que se realizam no Distrito não carecem de autorização por parte do familiar, sendo parte integrante do programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva e serão devidamente comunicadas no início de cada ano. As atividades extraplano serão também dadas a conhecer antecipadamente. Caso o familiar deseje que o cliente não participe nas saídas/passeios deverá fazer essa comunicação prévia, por escrito ao responsável pela resposta social;
- 5) Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradoras da instituição;

## NORMA 26ª - APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

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

## NORMA 27ª - CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

- 1) Aos clientes é facultado o acesso aos cuidados médicos e de enfermagem, através da sua inscrição na USF Cuidarte de Santa Marta de Portuzelo;
- 2) É da responsabilidade de um enfermeiro da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS a preparação de medicação dos clientes, a avaliação dos sinais vitais e a colocação de sondas nasogástricas e algalias;
- 3) Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;
- 4) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);
- 5) Caso o cliente desenvolva alguma doença infecto contagiosa e tiver de ficar isolado, será levado para um quarto individual e serão tomadas as medidas recomendadas pelo médico assistente.

## NORMA 28ª - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita. Apenas será efetuada alteração à medicação do cliente mediante apresentação de receita médica ou declaração médica onde constem alterações ao guia de tratamento.

## NORMA 29ª – ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS, EXAMES, TRATAMENTOS E SITUAÇÕES DE URGÊNCIA

- 1) Acompanhamento a Consultas, Exames, Tratamentos e Urgências:
  - a) O acompanhamento do cliente a consultas, exames, tratamentos ou situações de urgência está incluído na mensalidade até ao limite de 1 hora por cada ocorrência;

- b) Após a primeira hora, será cobrado o valor estipulado no preçário em vigor, correspondente ao serviço de acompanhamento externo por funcionário da Instituição;
- c) A marcação de consultas e exames será realizada pela Instituição, sempre que aplicável e necessário ao acompanhamento do cliente;
- d) Nestas deslocações, a Instituição assegurará o acompanhamento dentro dos limites da disponibilidade dos recursos humanos, garantindo sempre a segurança do cliente.

2) Acompanhamento e Transporte em Cadeira de Rodas:

- a) Sempre que o cliente necessite de acompanhamento e/ou transporte em cadeira de rodas para consultas, exames, tratamentos ou situações de urgência, será cobrado o preço de transporte normal, acrescido do custo correspondente a uma funcionária, a partir da primeira hora;
- b) A utilização da carrinha adaptada para transporte de cadeira de rodas, quando aplicável, está igualmente sujeita à tabela de preços em vigor;
- c) O transporte em cadeira de rodas só será assegurado mediante disponibilidade dos recursos humanos, podendo a Instituição recusar o serviço caso não estejam reunidas condições de segurança ou não existam funcionários disponíveis;
- d) A Instituição fará todos os esforços para apoiar situações de urgência, embora a prestação do serviço continue dependente da disponibilidade dos recursos humanos.

3) Preçário:

- a) O preçário correspondente a estes serviços será disponível na **Tabela I – Preços de Serviços Extra** em vigor;

**NORMA 30ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente e /ou representante do valor acrescido deste tipo de ajuda. Se o cliente tiver a necessidade de utilizar oxigénio, o valor da ajuda da empresa fornecedora para o pagamento da luz, reverte para a instituição.

**NORMA 31ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE**

- 1) A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;

- 2) Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente;
- 3) É elaborada uma relação de bens do cliente, que deve ser assinada por ele e/ou pelo seu representante, que fica encarregue de levar os bens pessoais deste após o termo do contrato;

### **NORMA 32ª -GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS**

- 1) Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do cliente;
- 2) Os movimentos dos bens monetários dos clientes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio;

## **CAPÍTULO V - RECURSOS**

### **NORMA 33ª - PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto à ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS encontra-se afixado em local visível contendo a indicação do número de recursos humanos, categoria profissional e horário de acordo com a legislação/normativos em vigor.

### **NORMA 34ª - DIREÇÃO TÉCNICA**

- 1) A Direção Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção e pelo funcionamento geral do mesmo;
- 2) O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Diretor Técnico da resposta social de SAD ou por outro Técnico Superior ao serviço;

## CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES

### NORMA 35ª - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

#### 1) São direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como, pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- i) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

#### 2) São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e os dirigentes da Instituição da Instituição;
- c) Dar correto conhecimento da sua situação no que se refere ao grau de incapacidade física e doenças conhecidas, bem como, qualquer cuidado especial com a alimentação, saúde e bem-estar geral;
- d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;

- f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social, bem como, de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- i) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- j) Zelar pela correta utilização e conservação de todos os equipamentos, colocados à sua disposição e afins. Caso danifique algum desses objetos, deverá suportar as custas da reparação, se não for possível a reparação deverá pagar a sua substituição.

#### NORMA 36ª - DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE OU RESPONSÁVEL

##### 1) Direitos do Representante ou Responsável

O Representante ou Responsável do cliente tem direito que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste; a ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado, mediante os horários de atendimento e com agendamento prévio; a efetuar reclamações e sugestões, todos os demais direitos atribuídos ao cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.

##### 2) Deveres do Representante ou Responsável:

O Responsável/Terceiro Outorgante deve responsabilizar-se, pelo pagamento das participações mensais e despesas extra não incluídas na mensalidade decorrentes da prestação de serviços, deve colaborar com Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos na satisfação das necessidades do cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado e assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio. Para além disso deverá comunicar a esta instituição, qualquer tipo de alteração ao património e/ou rendimento predial ou de capital do segundo outorgante.

## NORMA 37ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

### 1) São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- f) Tem a Instituição o direito de todos os meses e até ao dia 8 de cada mês, exigir ao cliente ou ao seu representante o respetivo pagamento da mensalidade e de todas as despesas extras;

### 2) São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Manter os processos dos clientes atualizados;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;

- i) Respeitar e tratar com cortesia e retidão o colaborador;
- j) Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista físico, como moral;
- k) Contribuir para a elevação do nível de produtividade do trabalhador, nomeadamente, proporcionando-lhe formação profissional;
- l) Respeitar a autonomia técnica do trabalhador que exerça atividades cuja regulamentação profissional a exija;
- m) Possibilitar o exercício de cargos em organizações representativas dos trabalhadores, bem como, facilitar o exercício, nos termos legais, de atividade sindical na Instituição;
- n) Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a proteção da saúde e a segurança do trabalhador, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais, transferindo a respetiva responsabilidade para uma seguradora;
- o) Adotar, no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram para a instituição da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;
- p) Fornecer ao trabalhador a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença e proporcionar aos trabalhadores as condições necessárias à realização do exame médico anual;
- q) Passar certificados de trabalho, conforme a lei em vigor.

### NORMA 38ª - DIREITOS E DEVERES DOS TRABALHADORES

#### 1) Os trabalhadores da Instituição têm direito a:

- a) Ter condições de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança no trabalho;
- b) Dispor de um número de identificação e do respetivo uniforme, fornecidos pela Instituição;
- c) Ser tratados com respeito e dignidade pela entidade patronal, clientes e seus familiares;
- d) Frequentar ações de formação, reciclagem e aperfeiçoamento que sejam de reconhecido interesse, desde que não prejudiquem o normal funcionamento da instituição;
- e) À comunicação atempada das escalas e horários de trabalho, funções e tarefas atribuídas;
- f) Receber atempadamente a remuneração acordada;
- g) Ser indemnizado dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais.
- h) Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito;
- i) Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas, bem como ser escutado nas suas sugestões e críticas.

2) Sem prejuízo de outras obrigações, os trabalhadores devem:

- a) Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem;
- b) Respeitar e tratar com cortesia e retidão o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
- c) Tratar os clientes com urbanidade, educação, respeito e carinho, promovendo a sua autonomia e bem-estar físico e psíquico;
- d) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- e) Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- f) Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se demonstrem contrárias aos seus direitos e garantias;
- g) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações relativas à Instituição ou seus clientes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
- h) Velar pela convenção e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
- i) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente, participando com empenho nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela entidade patronal;
- j) Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, nomeadamente, ao exame médico anual e aos exames médicos, ainda que ocasionais, para que seja convocado;
- k) O dever de obediência a que se refere o ponto 5 respeita tanto às ordens e instruções dadas diretamente pelo empregador como às emanadas dos superiores hierárquicos do trabalhador, dentro dos poderes que por aquele lhe forem atribuídos;
- l) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador.

### NORMA 39ª - DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

1) São direitos dos voluntários:

- a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;

- b) Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;
  - c) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
  - d) Estabelecer com a Instituição com quem colabora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
  - e) Ser ouvido na preparação das decisões da Direção que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
  - f) Beneficiar, na qualidade de voluntário, de um regime especial de utilização de transportes públicos, nas condições estabelecidas na legislação aplicável;
  - g) Dispor de um cartão de identificação de voluntário.
- 2) São deveres dos voluntários:
- a) Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
  - b) Observar as normas que regulam o funcionamento da Instituição a que presta colaboração e dos respetivos programas ou projetos;
  - c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
  - d) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
  - e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
  - f) Colaborar com os profissionais da Instituição, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
  - g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a organização promotora;
  - h) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.

## **CAPÍTULO VII- RELAÇÕES CONTRATUAIS**

### **NORMA 40ª - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

- 1) É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente, familiares e/ou representante, onde constam os direitos e obrigações das partes.

- 2) Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou ao representante ou familiar e outro é arquivado no respetivo processo individual.
- 3) Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, através de um aditamento ao mesmo.

#### NORMA 41ª - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

- 1) Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
- 2) O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

#### NORMA 42ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

- 1) A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços por morte do cliente, pela integração do cliente noutra resposta da Instituição, ou pela integração em outras Instituição e pelo encerramento do estabelecimento ou extinção da Instituição;
- 2) A prestação de serviços pode, ainda, cessar por:
  - a) Denúncia escrita do contrato, efetuada por cada uma das partes, com antecedência não inferior a 30 dias. Sendo a cessação por parte do cliente este tem que comunicar com 30 dias de antecedência, caso não o faça terá que indemnizar a instituição no valor dos dias até à entrada de um novo cliente naquela resposta social, até a um máximo de 30 dias;
  - b) Incumprimento reiterado dos deveres consignados no Regulamento Interno;
  - c) Falta de pagamento das participações devidas por um período de **60 dias**, até que as mesmas sejam regularizadas.

### CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

#### NORMA 43ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, em suporte físico, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, sempre que desejado, e em formato eletrónico/online.

#### NORMA 44ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

- 1) O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
- 2) Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
- 3) As alterações ao Regulamento Interno, deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnica da resposta social, até 30 dias antes da sua entrada em vigor;
- 4) Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente e ou ao seu representante, no ato de celebração do contrato de prestação de serviços, a mesma poderá ser entregue via correio eletrónico.

#### NORMA 45ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

No caso de eventuais lacunas, as mesmas poderão ser supridas pela Direção da Instituição, de acordo com a legislação em vigor sobre a matéria.

#### NORMA 46ª - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

- 1) Aquisição de Roupas /Bens Materiais:
  - a) As roupas dos clientes serão adquiridas pelos próprios e/ou pelos seus representantes. A Instituição providenciará a aquisição de roupas para os clientes quando estes não tiverem familiares, nem condições económicas para suportar o custo das mesmas;
  - b) Produtos relativos à higiene pessoal dos clientes que serão adquiridos pela Instituição: gel de banho, champôs não dermatológicos e glicerinas.
- 2) Área da Saúde:
  - a) Os clientes terão direito a serviços médicos e de enfermagem, proporcionados pelo médico de família e pela equipa de enfermagem do respetivo Centro de Saúde;

- b) Se for verificada uma situação de doença súbita do cliente durante o dia, o responsável pelo mesmo será informado de imediato por uma trabalhadora;
  - c) Se for verificada doença súbita durante a noite das 00h00 às 07h00 a família será avisada a partir das 07h30;
  - d) Quando o cliente entrar numa fase de doença temporária ou permanente e necessitar de internamento hospitalar, será da competência dos seus familiares e/ou do seu representante, o acompanhamento do mesmo nesse estabelecimento;
  - e) A Instituição responsabiliza-se pela marcação de consultas médicas, de exames médicos e de sessões de reabilitação sempre que sejam requisitados pelo médico de família;
- 3) Cada cliente deve responsabilizar-se pela utilização e conservação do seguinte mobiliário:
- a) Cama individual
  - b) Cadeira comum
  - c) Guarda-fatos individual ou metade do guarda-fatos em quartos duplos
  - d) Lavatório comum
  - e) Toalheiros - Outros
- 4) Sempre que o cliente deseje sentar-se ou deitar-se em cima da cama, deve em primeiro lugar retirar a respetiva cobertura;
- 5) Os clientes e/ou seus representantes poderão trazer a sua mobília de quarto, mas são responsáveis pelo transporte e montagem da mesma e por desocupar o quarto quando deixarem de receber os nossos serviços;
- 6) Os clientes poderão decorar os seus quartos com alguns objetos pessoais (molduras com fotografias, mas não poderão colocar nada nas paredes nem fazer furos);
- 7) Os clientes dispõem de um sistema de alarme ao lado da sua cama, para usar em caso de necessitar chamar a colaboradora de serviço.;
- 8) Saída dos clientes:
- a) As saídas dos clientes sem acompanhamento familiar, só serão permitidas a clientes em pleno exercício das suas capacidades mentais;
  - b) As saídas dos clientes em pleno exercício das suas capacidades mentais só se poderão efetuar, após conhecimento prévio do Diretor Técnico, autorização da colaboradora de serviço e após o cliente ou representante assinar o impresso próprio, onde consta: dia da saída; objeto da saída; hora de saída e hora de chegada;
  - c) Se as deslocações dos clientes a sua casa ou à dos seus familiares envolverem custos a nível económico, deverão as mesmas ser comparticipadas pelo cliente ou pelo seu representante;

d) A entrada dos clientes na Instituição deverá efetuar-se até às 20h00, salvo exceções autorizadas pela Diretora Técnica.

9) Morte:

- a) Em caso de morte, a família será avisada de imediato;
- b) Se a mesma ocorrer durante a noite, a colaboradora de serviço deverá proceder da seguinte forma: em primeiro lugar cobrir o corpo com um lençol e colocar um biombo a separar o corpo da cama do lado, seguidamente, deverá avisar o representante do cliente;
- c) Se por algum motivo o cliente que se encontra na cama do lado ficar alterado com o sucedido, deverá ser retirado com a maior brevidade possível do espaço e colocado no salão ou no local que a colaboradora de serviço considere mais pertinente face à situação;
- d) O representante deverá tomar todos os procedimentos necessários ao funeral, que são da sua e exclusiva responsabilidade. Este avisará a funerária que poderá levantar o corpo a partir das 08h00;
- e) No caso de não se conseguir contactar com os acima descritos, será contactada a GNR no sentido de tomar as devidas diligências.

10) Funeral do cliente:

- a) As despesas com o funeral são da responsabilidade dos familiares ou herdeiros do cliente, exceto se estes não existirem, neste caso a instituição assumirá as despesas com o funeral, desde que todos os bens que estejam na posse do cliente na Instituição revertam a favor da mesma após a sua morte;
- b) No caso da Instituição se responsabilizar pelo funeral do cliente, será disponibilizado um espaço para velar o mesmo (Capela da Ressurreição junto à ERPI);
- c) Em caso de falecimento, os familiares têm um prazo de 1 ano para levantar o espólio que se encontre à guarda da instituição. Findo este prazo, a instituição poderá fazer a gestão desses bens;

11) Disposições finais:

- a) Poderão ser aplicadas sanções aos clientes, familiares ou trabalhadores, sempre que algum infringir as normas da Instituição, provocadas por comportamento inadequado (conflitos, maus-tratos verbais e/ou físicos), nomeadamente:
  - Trabalhadores: alvo de repreensão verbal/escrita ou de processo disciplinar, conforme gravidade do caso;
  - Familiares: impedimento temporário de acederem às instalações do Centro Social;
  - Clientes: repreensão verbal adequada ao estado do cliente e registo da ocorrência;

- b) No caso de eventuais lacunas, as mesmas poderão ser supridas pela Direção da instituição, de acordo com a legislação em vigor sobre a matéria;
- c) As normas do presente Regulamento poderão a qualquer momento ser alteradas por decisão da Direção do Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos, desde que comunicadas à entidade competente para o acompanhamento da resposta social.

#### NORMA 47ª - ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor no dia 01 de fevereiro de 2026.