



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL
PARA PESSOAS IDOSAS

Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos



1 DE JULHO DE 2026

ÍNDICE

CAPÍTULO I -DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	4
NORMA 3ª- PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO	5
NORMA 3ª-A – MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	5
NORMA 3ª-B – POLÍTICA DA QUALIDADE.....	6
NORMA 4ª- OBJECTIVOS DO REGULAMENTO	6
NORMA 5ª -DESTINATÁRIOS E OBJECTIVOS DA ERPI.....	7
NORMA 6ª – SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS.....	8
NORMA 7ª -INSTALAÇÕES	10
CAPÍTULO II -PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	10
NORMA 8ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	10
NORMA 9ª- INSCRIÇÃO	11
NORMA 10ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	12
NORMA 11ª - LISTA DE ESPERA	13
NORMA 12ª - GESTÃO DA LISTA DE ESPERA	13
NORMA 13ª – ADMISSÃO.....	14
NORMA 14ª -ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES	15
NORMA 15ª- PROCESSO INDIVIDUAL DO RESIDENTE	16
NORMA 15ªA- PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS (PIC).....	17
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	18
NORMA 16ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	18
NORMA 17ª - CÁLCULO DO RENDIMENTO	18
NORMA 18ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	20
NORMA 19ª - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	21
NORMA 20ª - PAGAMENTO DE MENSALIDADES	21
NORMA 21ª – PROCEDIMENTO EM SITUAÇÕES DE NEGLIGENCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS..	22
NORMA 22ª -REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	22
CAPÍTULO IV – SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS	22
NORMA 23ª - ALIMENTAÇÃO	22
NORMA 24ª - CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL, DE CONFORTO E IMAGEM	23
NORMA 25ª - TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE.....	23

NORMA 26ª - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS.....	23
NORMA 27ª - APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA.....	24
NORMA 28ª - CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE .	24
NORMA 29ª - ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS.....	25
NORMA 30ª – ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS, EXAMES, TRATAMENTOS E SITUAÇÕES DE URGÊNCIA.....	25
NORMA 30ª-A – PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA	26
NORMA 31ª - PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA.....	26
NORMA 32ª - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE.....	26
NORMA 33ª -GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS.....	26
CAPÍTULO V - RECURSOS	27
NORMA 34ª - PESSOAL	27
NORMA 35ª - DIREÇÃO TÉCNICA.....	27
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES	28
NORMA 36ª - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES	28
NORMA 36ª -A - RECOLHA E DIVULGAÇÃO DE IMAGENS	29
NORMA 37ª - DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE OU RESPONSÁVEL	30
NORMA 38ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	30
NORMA 39ª - DIREITOS E DEVERES DOS TRABALHADORES	32
NORMA 40ª - DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS	33
CAPÍTULO VII- RELAÇÕES CONTRATUAIS	34
NORMA 41ª - CONTRATO DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	34
NORMA 42ª - INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE	35
NORMA 43ª - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	35
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	36
NORMA 44ª -LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	36
NORMA 45ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	36
NORMA 46ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	36
NORMA 47ª – PENALIDADES	36
NORMA 48ª - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	37
NORMA 49ª - ENTRADA EM VIGOR.....	39

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 01/06/1999, 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 64/2007, de 14 de março, na sua redação atual** (com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro; Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março; Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro; Decreto-Lei n.º 136/2023, de 29 de dezembro) que estabelece o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- b) **Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, na sua redação atual** (com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro) que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- c) **Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro**, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho, que procede à sexta alteração ao Estatuto das IPSS;
- d) **Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual** (com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 296/2016, 28 de novembro; Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho; Portaria n.º 271/2020, 24 de novembro; Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro; Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho; Portaria n.º 335-A/2023, de 3 de novembro) que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS,
- e) **Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto**, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
- f) I. P. e as IPSS ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- h) Protocolo de Cooperação em vigor;

NORMA 3ª- PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do residente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do residente;
- e) Participação e corresponsabilização do residente ou do representante legal e dos familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do residente, na elaboração do plano individual de cuidados;
- f) Promoção da qualidade de vida;
- g) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos residentes;
- h) Garantia do direito de autodeterminação dos residentes, salvaguardando o respeito da organização interna das ERPI e o direito de escolha dos restantes residentes;
- i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.

NORMA 3ª-A – MISSÃO, VISÃO E VALORES

1) MISSÃO

A nossa missão é prestar serviços de elevada qualidade em todas as respostas sociais de modo controlado, normalizado, rigoroso, solidário e adequado a cada cliente. Pretendemos responder às necessidades dos clientes e superar as suas expectativas, através da promoção de atividades que contribuam para reforçar a autonomia e qualidade de vida.

2) VISÃO

O Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos pretende ser uma IPSS de referência regional, reconhecida pela sua intervenção qualificada e de qualidade, com impacto positivo na comunidade, promovendo a integração das pessoas e assegurando os seus direitos, tendo sempre em conta a individualidade de cada um.

3) VALORES

Respeito: Aceitar o outro como é, respeitando a sua cultura, crenças e valores, tratando-o da forma como gostaríamos de ser tratados.

Igualdade: Tratar todos de forma justa e imparcial, independentemente da nossa simpatia ou opinião.

Indivíduoalidade: Respeitada a especificidade de cada pessoa que procura os nossos serviços, com uma atenção especial às suas potencialidades.

Responsabilidade: Executar as suas tarefas com rigor, dedicação e profissionalismo, zelando pelos bens da instituição e utentes.

Melhoria contínua: Fomentado um trabalho em equipa que assegure a melhoria da qualidade de vida das pessoas que nos procuram, através de um serviço atento, dinâmico.

NORMA 3ª-B – POLÍTICA DA QUALIDADE

O Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos assume o compromisso de promover um serviço de excelência, centrado nas pessoas e sustentado por princípios de qualidade, segurança e melhoria contínua. A instituição possui um técnico/colaborador que assegura as funções de gestão de qualidade, devidamente designado pela direção da instituição.

Para tal, a Instituição compromete-se a:

- **Cumprir todos os requisitos legais, regulamentares e normativos** aplicáveis às suas atividades;
- **Gerir de forma eficaz o Sistema de Gestão da Qualidade**, Segurança Alimentar e Segurança e Higiene no Trabalho, assegurando a sua adequação e melhoria contínua;
- **Envolver e responsabilizar toda a equipa**, promovendo uma cultura de qualidade, cooperação e melhoria contínua dos processos;
- **Prestar serviços que respondam plenamente às necessidades e expectativas dos clientes e suas famílias**, garantindo a sua satisfação e bem-estar;
- **Promover a formação e o desenvolvimento das competências dos colaboradores**, reconhecendo e valorizando o seu empenho e contributo para o sucesso da Instituição;
- **Estabelecer relações de parceria com fornecedores e outras entidades externas**, baseadas na confiança mútua e nos princípios da qualidade;
- **Assegurar a sustentabilidade económica e financeira** da Instituição, garantindo a continuidade e o aperfeiçoamento dos serviços prestados à comunidade.

NORMA 4ª- 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 5ª -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 cuidados 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 6ª – SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS

- 1) A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS presta um conjunto de atividades e cuidados, designadamente:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição, caso exista;
 - b) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem
 - 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) Administração de fármacos, quando prescritos;
 - i) Acompanhamento e/ou transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico na área de residência (máx. 1h);
 - j) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico -recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expetativas dos residentes;
 - k) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
 - l) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.

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 7ª -INSTALAÇÕES

- 1) O Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos está sediado na Avenida da Igreja nº 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 com cacifos de uso exclusivo dos clientes do Centro de Dia 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, 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 8ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- 1) 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 responsável (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 responsável, poderá ser admitida mediante aprovação da Direção.
- 2) A admissão de clientes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os(as) restantes clientes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da instituição e de articulação com as entidades parceiras.

NORMA 9ª- 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 responsável, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do candidato e do responsável, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do responsável, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato pertença;
 - e) Comprovativo de morada e contactos telefónicos dos familiares e/ou do responsável;
 - f) Atestado médico, emitido há menos de 30 dias, comprovativo da situação clínica do candidato (o qual deverá mencionar):
 - (1) Doenças crónicas conhecidas;
 - (2) Alergias alimentares e/ou medicamentosas;
 - (3) Medicação que se encontra a tomar;
 - (4) Caso o candidato apresente alguma condição de saúde específica, deverá verificar-se que a mesma não representa perigo de transmissão ou se encontra devidamente compensada.
 - g) Comprovativos dos rendimentos e despesas do candidato descritos na Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho, na sua redação atual;
 - h) Declaração assinada pelo(a) utente/cliente ou sua responsável legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual e para consulta das entidades competentes;
- 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 entregue a ficha de inscrição.
- 4) Caso seja necessário apoio na inscrição, deverá ser agendada reunião de atendimento mediante marcação prévia;
- 5) Podem ser solicitados outros documentos comprovativos, nomeadamente, declaração de pensões, faturas e declarações da autoridade tributária, certidão do banco de Portugal das contas bancárias existentes;

- 6) Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a representação legal do (a) cliente;
- 7) Caso não haja vagas e a inscrição se destine à lista de espera será dispensada a apresentação dos documentos do ponto 1 alínea f);
- 8) 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.
- 9) A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
 - a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes e colaboradores;
 - b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
 - c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.

NORMA 10ª - 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) (10 pontos) - Negligência, abusos e maus-tratos;
- 2) (9 pontos) - Risco de isolamento social;
- 3) (9 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);
- 4) (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).
- 5) (7 pontos) - Ser habitante na freguesia de Cardielos;
- 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 11ª - LISTA DE ESPERA

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, será de imediato comunicado ao cliente ou ao seu responsável. 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 10ª.

NORMA 12ª - GESTÃO DA LISTA DE ESPERA

- 1) A lista de espera é objeto de atualização anual, através de contacto telefónico ou eletrónico com os candidatos, com o objetivo de confirmar a manutenção do interesse na vaga e proceder à atualização ou eventual retirada da candidatura;
- 2) A lista de espera é igualmente revista sempre que surja uma vaga na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI);
- 3) 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.
- 4) Para efeitos de contagem do número de vagas recusadas, serão consideradas apenas as vagas atribuídas no âmbito do processo geral de seleção, não sendo incluídas as vagas privadas nem as vagas geridas pela Segurança Social.
- 5) Uma vaga pode surgir nas seguintes situações:
 - a) Óbito de cliente;
 - b) Desistência do cliente, após comunicação da decisão de rescisão do contrato ou após a sua efetiva rescisão;
 - c) Rescisão do contrato por parte da instituição.
- 6) Após o surgimento de uma vaga, inicia-se o processo de preenchimento da mesma, de acordo com os critérios definidos pela instituição (norma 10ª);
- 7) Durante o período de preenchimento da vaga:
 - a) Novas inscrições para a lista de espera continuam a ser aceites normalmente;
 - b) Contudo, os candidatos inscritos após o início do processo de preenchimento da vaga não poderão concorrer à vaga que já se encontra em processo de atribuição;
 - c) Estes candidatos apenas poderão concorrer às vagas que surjam posteriormente, ou seja, à vaga disponível seguinte após a conclusão do processo em curso.
- 8) São critérios para a retirada de candidatos 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 correio eletrónico aquando do surgimento de vaga.
- 9) No caso de recusa de uma vaga, a candidatura ficará com a inscrição temporariamente suspensa (“congelada”) no processo de seleção relativo às duas vagas seguintes.
- 10) As vagas privadas podem transitar para vagas comparticipadas, caso o cliente ou o seu responsável manifeste interesse e sempre que tal implique uma redução no valor da mensalidade.
- 11) Excetua-se a situação em que não exista lista de espera para vagas comparticipadas, caso em que as vagas privadas poderão igualmente transitar para comparticipadas, mesmo que dessa alteração não resulte redução do valor da mensalidade, por inexistência de candidatos em lista de espera.

NORMA 13ª – 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 10ª e, em caso de empate, funcionará a antiguidade da data de inscrição;
- 2) Quando surge uma vaga, a diretora consulta a lista de espera e contacta o primeiro candidato para verificar se mantém interesse em ingressar na resposta social, bem como para confirmar se as condições em que foi selecionado permanecem as mesmas ou se será necessário realizar uma nova avaliação dos requisitos. Nesta fase, caso o candidato aceite a vaga, será também efetuada uma visita domiciliária ao mesmo. Caso o primeiro candidato recuse a vaga, procede-se ao contacto com o segundo candidato, seguindo-se a mesma sequência para os candidatos subsequentes.
- 3) Depois da seleção de um candidato e após a realização do cálculo da comparticipação mensal e apresentação da mesma ao candidato ou seu responsável é dado um prazo aos mesmos de 3 dias para decidirem se aceitam a vaga;
- 4) Tendo em conta o estabelecido nas alíneas anteriores da presente norma a diretora técnica submete para conhecimento da Direção o candidato selecionado;
- 5) É competente para decidir o processo de admissão a Direção;

- 6) 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;
- 7) No caso de admissão do cliente, a este e/ou ao seu representante são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do Centro de Dia, nomeadamente as definidas no regulamento interno de funcionamento;
- 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 no primeiro dia de serviços.

NORMA 14ª -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) Registar 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 15ª- PROCESSO INDIVIDUAL DO RESIDENTE

- 1) A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas organiza um processo individual para cada cliente, o qual se encontra arquivado em local próprio, de acesso reservado e devidamente protegido, garantindo a confidencialidade dos dados. O acesso a este processo é restrito à Direção Técnica e aos colaboradores devidamente autorizados, no âmbito das suas funções.

Do processo individual do residente constam os seguintes documentos:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Ficha de avaliação de requisitos;
- c) Identificação do residente;
- d) Data de admissão;
- e) Identificação e contacto do médico assistente;
- f) Identificação e contacto do responsável ou dos familiares;
- g) Declaração assinada em como autoriza a informatização/tratamento dos dados pessoais para efeitos de elaboração do respetivo processo;
- h) Termo de Consentimento para captura de imagem e vídeo;

- i) Documentos comprovativos entregues aquando da candidatura/inscrição (ex.: cópias dos documentos pessoais, IRS, despesas...);
 - j) Ficha de cálculo de comparticipação familiar;
 - k) Programa e Relatório do Programa de Acolhimento inicial;
 - l) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
 - m) Informação médica (dietas, medicação, cuidados de saúde, alergias);
 - n) Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços, atividades e cuidados;
 - o) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - p) Plano individual de cuidados (PIC);
 - q) Plano Individual, revisões e avaliações;
 - r) Registo de períodos de ausência, bem como, participação em atividades, de ocorrências de situação anómalas;
 - s) Cessação do contrato de prestação de prestação de serviços, atividades e cuidados com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos.
- 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 deverá ser atualizado sempre que necessário, mas sempre com a periodicidade mínima de 6 meses;
- 4) O residente e/ou pessoa de referência, tem conhecimento da informação constante no processo individual.

NORMA 15ªA- PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS (PIC)

- 1) O plano individual de cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expetativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que deve integrar, de entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.
- 2) O PIC é acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades adequados.

- 3) O PIC deve ser monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de **seis meses**, pelo técnico de referência designado, e revisto, sempre que tal seja solicitado pela pessoa residente, ou quem a legalmente represente, ou família ou se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-lo às suas necessidades e capacidades.
- 4) O PIC deve ser datado e assinado por todos os profissionais que participam na sua definição, pela pessoa ou por quem a legalmente represente, ou família e pode ser consultado pela pessoa ou por quem a legalmente representa, ou pela sua família, desde que autorizado pelo próprio.

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 16ª - 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 17ª - 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 mensais 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;
- 4) Sempre que surjam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as Instituições convencionar um montante de

comparticipação familiar até ao limite da participação familiar máxima (custo real do cliente na resposta social);

NORMA 18ª - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

- 1) O valor da participação 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 participação 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 participação apurada nos termos do nº1 desta NORMA, pode acrescer uma participação 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 participações (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 19ª - 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 20ª - 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 residente 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 21ª – PROCEDIMENTO EM SITUAÇÕES DE NEGLIGENCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

- 1) Sempre que seja detetada ou haja suspeita de qualquer situação de negligência, abuso ou maus-tratos a um residente ou funcionário, deve ser dado conhecimento à Direção Técnica.
- 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) Os procedimentos a tomar serão ajustados a cada situação concreta e definidos em colaboração com as entidades intervenientes nessa matéria (MP; Saúde; Segurança Social, outras).

NORMA 22ª -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.
- 3) Existe um livro de ocorrências em suporte físico, que é utilizado apenas em caso de falha da plataforma.

CAPÍTULO IV – SERVIÇOS, ATIVIDADES E CUIDADOS

NORMA 23ª - 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 24ª - CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL, DE CONFORTO E 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 25ª - 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 26ª - 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 27ª - 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 28ª - 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 29ª - 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 30ª – 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-A – PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

A ocorrência de situação de emergência (acidente/doença), prevê os seguintes procedimentos:

- a) É avisado o familiar/pessoa de referência definido no contrato de prestação de serviços;
- b) Sempre que necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde (SNS);
- c) Sempre que se justifique, é contratado o serviço de ambulâncias ou INEM;
- d) Na impossibilidade de ser acompanhado por familiar ou pessoa de referência, o residente é acompanhado ao serviço de saúde por um colaborador da resposta social;

NORMA 31ª - 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 32ª - 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 33ª -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;
- 3) Poderá ser atribuída uma semanada aos utentes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
 - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;
 - c) A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o utente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

CAPÍTULO V - RECURSOS

NORMA 34ª - 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 35ª - DIREÇÃO TÉCNICA

- 1) A direção técnica da ERPI é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.
- 2) Ao diretor técnico compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos residentes, e em especial:
 - a) Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os residentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;
 - b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
 - c) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da ERPI;
 - d) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;

e) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, nos termos previstos no artigo 12.º -A, em articulação com a direção da instituição;

f) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expectativas dos residentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;

g) Promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;

Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos residentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus -tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso.

- 3) O diretor técnico, em articulação com a Direção da instituição, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do representante legal e da família na atividade da ERPI, e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.
- 4) 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 36ª - 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 -A - RECOLHA E DIVULGAÇÃO DE IMAGENS

- 1) A captação e divulgação de imagem dos residentes é precedida de um pedido de consentimento aos mesmos, ou ao seu familiar/representante legal, através de declaração própria.

- 2) Havendo consentimento para captação e divulgação de imagem dos residentes, a ERPI da Instituição reserva-se o direito de divulgar imagens dos mesmos, enquanto participantes nas atividades desenvolvidas pela instituição, nos seus canais publicitários.

NORMA 37ª - 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 38ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1) São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação 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 39ª - 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 40ª - 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 41ª - CONTRATO DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1) É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com os residentes ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar aos residentes que se encontram incluídos na mensalidade, devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades.
- 2) No caso de incapacidade do residente para outorgar o contrato e na ausência de familiares ou representante legal, qualquer interessado pode intervir na qualidade de gestor de negócios, promovendo-se, em seguida, o suprimento da incapacidade nos termos da lei civil.
- 3) Do contrato é entregue um exemplar ao residente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

- 4) Qualquer alteração ao contrato é efetuada, mediante adenda, por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 42ª - 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 43ª - 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.
 - d) A reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da diretora técnica;
- 3) Nos casos de não adaptação do cliente, o mesmo dispõe de 30 dias após a data de admissão, considerado tempo experimental, para cessar a prestação de serviços.

CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 44ª - LIVRO DE RECLAMAÇÕES

- 1) Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações em formato físico que poderá ser solicitado junto da Direção/Coordenação Técnica, sempre que solicitado, e em formato eletrónico em www.livroreclamações.pt.
- 2) A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

NORMA 45ª - ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

- 1) O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 46ª - 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 47ª – PENALIDADES

- 1) Aos(às) clientes que não cumprem as disposições finais deste regulamento, que pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos a outros(as) clientes, serão aplicadas seguintes penalidades:

- a) Numa situação em que a advertência seja aplicada pela 1ª vez, a sanção pode ser apenas advertência verbal ou escrita;
 - b) Suspensão temporária de 5 a 15 dias;
 - c) Expulsão.
- 2) As penalidades mencionadas são da exclusiva competência da Direção da Instituição.

NORMA 48ª - 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: sensibilização ou advertência verbal, adequada ao estado e à situação do cliente, com o respetivo 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;
- b) 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 49ª - ENTRADA EM VIGOR

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