



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
CASA S. JOSÉ

Regulamento Interno
da
Estrutura Residencial para Idosos
(ERPI)

Regulamento Interno de funcionamento da resposta social: Estrutura Residencial para Idosos -ERPI-

Capítulo I **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Norma 1ª **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social Paroquial Casa S. José, adiante designado por C.S.P Casa S. José, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS – ERPI -. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

Norma 2ª **Legislação aplicável**

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que são desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado nos normativos, decretos-lei e orientações legais em vigor:

- a) Decreto – Lei nº 172 –A/2014, de 14 de Novembro – Aprova estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº 67 / 2012, de 21 de Março – Define as condições de organização; funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- c) Decreto – Lei nº 33 / 2014, de 4 de Março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra-ordenacional;
- d) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho das IPSS.

Norma 3ª **Destinatários e objetivos**

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;
 - c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidades de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objetivos da ESTUTURA 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, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - d) Contribuir para estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias;
- 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 auto-estima 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 acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

Norma 4ª **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 de roupa;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - g) Cuidados de enfermagem à 2ª, 4ª e 6ª feira, bem como acesso aos cuidados de saúde com o médico da ERPI à 2ª e 4ª feira. Em caso de urgência o cliente será encaminhado para o Hospital de Vila Franca de Xira;
 - h) Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS permite:
 - a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
 - b) A participação de familiares ou representante legal, no apoio ao residente desde que não perturbe o bem estar dos clientes e o normal funcionamento da ERPI.
3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura ainda outros serviços nomeadamente:
 - a) Cuidados de imagem básicos. Cabeleireiro, manicura e depilação são pagos pelo cliente extra mensalidade;
 - b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico do Serviço Nacional de saúde, sendo o custo do transporte a cargo do cliente ou seu representante legal;
 - c) Fisioterapia com o custo do transporte a suportado pelo cliente.
 - d) Sempre que o cliente ou seu familiar opte por realizar na ERPI consultas médicas com médico particular, fisioterapia, cuidados de imagem, enfermagem ou outro tipo de cuidado de imagem com técnicos e / ou profissionais por si escolhidos tem de informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) da ERPI e o custo destes serviços é a cargo do cliente ou seu representante, sendo o valor acordado entre o profissional e o cliente e pago a nível particular.

4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a assistência religiosa ao cliente nas instalações da ERPI, não se obrigando a acompanhar o cliente a deslocações a outros locais para o mesmo fim.

Norma 5ª **Instalações**

1. ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada no Bº Atral Cipan, lote 7 e 8 Rés-do-chão, na Vala do Carregado, União das Freguesias de Castanheira do Ribatejo e Cachoeiras, contactos: 263 853 052 / 961579962 e são compostas por:
 - a) 9 quartos duplos. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito;
 - b) 2 quartos individuais. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito;
 - c) 6 WC para idosos com poliban e respetivas ajudas técnicas;
 - d) 1 WC para funcionários;
 - e) 1 refeitório ;
 - f) 1 copa, que ser também a valência do Serviço de Apoio Domiciliário;
 - g) 1 gabinete médico e de enfermagem;
 - h) 1 gabinete de atendimento do(a) Diretor(a) Técnico(a);
 - i) 1 sala de arrumo de roupas comuns;
 - j) 1 sala de estar;
 - k) 1 rampa de acesso ao exterior.

A cozinha, a lavandaria e a secretaria situam-se nas instalações do Pré-Escolar da Instituição, no Bº Atral Cipan na Vala do Carregado e são comuns às valências da Infância.

CAPITULO II **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

Norma 6ª **Condições de admissão**

- São condições de admissão nesta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:
- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da Norma 3ª.

Norma 7ª **Inscrição**

1. Para efeito de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) B.I ou cartão de cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde e/ou Subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório comprovativo da situação clínica do cliente, atualizado;
 - f) Comprovativos dos rendimentos do cliente agregado familiar, declaração de IRS com respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual e administrativo;
 - h) Cartão do hospital, se for acompanhado em algum serviço específico;
 - i) Livro de registo da glicémia, se for diabético;

- j) Cartão de eleitor do cliente.
2. No ato de admissão do cliente é necessário entregar:
- O original do cartão de utente do cliente;
 - O original da declaração médica atualizada, sem a qual não pode ser admitido na ERPI;
 - O médico da ERPI poderá solicitar exames complementares de diagnóstico atualizados, caso o cliente não os tenha realizado há pelo menos 2 meses. Para o efeito será dado ao cliente / seu representante uma lista dos exames pretendido.
- Os originais dos restantes documentos ficam com o familiar/ representante do cliente e sob a sua guarda e responsabilidade.
- Qualquer original de documentos entregue ao cliente pelo seu familiar/ representante, sem o conhecimento do(a) Diretor(a) Técnico(a), não são da responsabilidade da Instituição.
3. A ficha de identificação disponível na ERPI do C.S.P Casa S. José e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao Diretor(a) Técnico(a) na ERPI, nos dias úteis das 12.00h às 20.00h. de preferência após marcação prévia.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
5. Em caso de admissão urgentes, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, exceto a declaração / relatório médico e B.I / cartão de cidadão do cliente e do seu familiar/ representante legal, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção de dados em falta.

Norma 8ª

CrITÉrios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos clientes e respetiva taxa de ponderação:

- | | |
|--|-----|
| a) Situação economicamente desfavorecida | 10% |
| b) Situação de risco | 25% |
| c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários | 15% |
| d) Cliente de outra resposta social da Instituição | 20% |
| e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição | 10% |
| f) Vontade expressa do cliente frequentar a ERPI e em caso de incapacidade para o fazer, ser manifesto desejo do seu familiar ou representante legal | 20% |

A estes critérios excluem-se as vagas geridas pela Segurança Social, com exceção do critério da Norma 8ª, alínea e).

Norma 9ª

Admissão

- Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor(a) Técnico(a) da ERPI do C.S.P Casa S. José, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento Interno;
- É competente para decidir o processo de admissão, o(a) Diretor(a) Técnico(a) da ERPI e a Direção da Instituição em exercício de funções;
- Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 5 dias úteis;



4. Após a 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;
5. Em situações de emergência, a admissão será a título provisório com o parecer do(a) Diretor(a) Técnico(a) e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: Mensalidade e quota.
7. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, quando o mesmo contactar telefonicamente ou presencialmente ao Diretor(a) Técnico(a) da ERPI.

Norma 10ª

Acolhimento dos novos clientes

1. No caso de admissão do cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento é de 1 mês, podendo ser inferior se estiver em causa o bom funcionamento e bom ambiente na ERPI;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;
 - b) Apresentação dos outros clientes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentação do programa de atividades da ERPI;
 - e) Informação dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações
 - f) Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaboração da lista de pertences do cliente.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente não se integre, é realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente, de rescindir contrato.

Norma 11ª

Processo Individual do utente

1. Do processo individual do cliente consta:
 - a) Identificação do cliente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;

- f) Processo de saúde em pasta à parte e de acesso reservado aos profissionais de saúde, ao Diretor(a) Técnico(a) e Direção;
 - g) Plano Individual de Cuidados;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização. A chave do domicílio do cliente nunca ficará à guarda da Instituição, nem fica com o cliente residente na ERPI; exceto decisão do cliente se for pessoa lúcida ou através de decisão judicial;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de acesso restrito ao Diretor(a) Técnico(a) e Direção da Instituição, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 3. Cada processo individual é permanentemente atualizado.

CAPITULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 12ª Horários de funcionamento

1. A ERPI funciona todos os dias do ano e 24.00h por dia.
2. A secretaria: 2ª a 6ª feira das 10h às 16.30h.
3. Enfermeira: 2ª, 4ª e 6ª da 10h às 12h.
4. Médico: 2ª e 4ª das 10h às 12h.
5. Diretor(a) Técnico(a): 2ª a 6ª das 12h às 20h e no ultimo sábado de cada mês das 10h às 18h.
6. Animação: 2ª, 4ª e 6ª das 10.30h às 12.00h.
7. Ginástica: 3ª e 5ª das 14.45h às 15.45h.
8. Atividade religiosa: Missa na 1ª e 3ª sexta-feira de cada mês às 15.00h e (rezar o terço) às 4ªs feiras das 14h às 16h.

Os horários podem sofrer alterações, sendo os familiares dos clientes informados e afixadas as eventuais alterações.

Norma 13ª Horários das visitas

Todos os dias das 9.00h às 19.00h.

Só é permitido 3 visitas em simultâneo por cliente, de modo a não prejudicar o normal funcionamento da ERPI. Salvo exceções previamente aprovadas pela Direção da ERPI.

Norma 14ª Cálculo do rendimento

1. O cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RA / 12 - D$$

Sendo que:

RC = Rendimento mensal do cliente

RA = Rendimentos anuais ou anualizados globais do cliente

D = Despesas 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, nacionais ou estrangeiras;
 - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - c) Prediais- rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência do 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, repostado a 31 de Dezembro do ano relevante;
 - d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código de 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 membro 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 efeitos da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
 - b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica comprovada por declaração médica.

Norma 15ª

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;
- 2. À despesa referida em b) do nº3 da Norma 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG (valor do ordenado mínimo nacional no ano corrente); nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
- 3. 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;
- 4. Prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- 5. Em caso de alteração à tabela em vigor, será informado no prazo de 5 dias úteis;
- 6. À comparticipação apurada nos termos do nº 1 desta Norma, acresce uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo emitido no nome do cliente, de forma individualizada;
- 7. O cálculo do rendimento da comparticipação familiar e dos descendentes e outros familiares (RCF) é realizado com a seguinte fórmula:



Sendo que:

RCF = Rendimento mensal do agregado familiar

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas;

N = Nº de elementos do agregado familiar

Conceitos:

- a) Comparticipação familiar – Valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos a aplicar sobre o rendimento per-capita do agregado familiar.
- b) Agregado familiar – conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

Para determinação dos rendimentos do agregado familiar, considera-se os rendimentos anuais ou anualizados e os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente
- b) Do trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais) - montante anual resultante da aplicação dos coeficientes do Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias / produtos e de serviços prestados
- c) 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, nacionais ou estrangeiras;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
- e) De bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura;
- f) Prediais- rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência do 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, repostado a 31 de Dezembro do ano relevante
Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG (valor do salário nacional no ano corrente), ou seja 196 950€, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- g) Capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código de 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 membro do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

Para determinar as **despesas fixas do agregado familiar** considera-se:

- a) Valor de taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente*
- c) Despesas de transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência*
- d) Despesas com a saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica*
- e) Comparticipação dos descendentes e outros familiares, na ERPI

*Para as despesas fixas do agregado familiar é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG (valor do salário mínimo nacional no ano corrente); nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real das despesas.

8. A forma de apuramento do montante acima referido atende à capacidade económica dos descendentes e outros familiares avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o nº de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma da comparticipação do cliente e familiar exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação familiar complementar.
9. Quanto à prova dos rendimentos do cliente e dos descendentes e outros familiares é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.

Norma 16ª

Revisão da Comparticipação Familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal no mês imediatamente a seguir, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder os 15 dias e com pré-aviso de 10 dias em caso de ausência para férias. Sendo considerada a ausência de férias apenas 1 vez no ano corrente.
2. As comparticipações familiares são revistas no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per-capita*.

Norma 17ª

Pagamento de mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição ou por transferência bancária para o IBAN Nº PT50004553604020819139629. Se o dia 8 do mês coincidir com um feriado ou fim de semana, o pagamento deve ser feito no dia útil imediatamente a seguir;
2. O pagamento de outras atividades / serviços ocasionais (como por exemplo: corte de cabelo na ERPI), e não contratualizados é efetuado na Secretaria antes da realização da atividade ou serviço.
3. Perante ausências de pagamento superior a 30 dias, a Instituição pode vir a suspender imediatamente a permanência do cliente até regularizar as suas mensalidades, após realizada uma análise individual do caso e aplicar coimas no valor de 10% da mensalidade acordada, por cada mês em atraso.

CAPITULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 18ª

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia;
2. A ementa semanal está afixada no placard, no hall de entrada e no refeitório da ERPI, é elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes da ERPI;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

Norma 19^a
Cuidados de Higiene

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.

Norma 20^a
Tratamento da Roupas do Uso Pessoal

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e da casa de banho é assegurado pela Instituição;
2. Todas as roupas de uso pessoal são marcadas pelo familiar / representante do utente com um nº atribuído antes da admissão do cliente e atribuído pelo Diretor(a) Técnico(a);
3. O familiar do cliente no momento da admissão entrega uma listagem das peças de roupa pessoais ao Diretor(a) Técnico(a). A ERPI não se responsabiliza pelo extravio de peças que não estejam devidamente marcadas ou não tenham sido incluídas na lista,
4. A lavagem das roupas pessoais do cliente, que exijam técnicas especiais de limpeza é realizada pelo familiar/ representante do cliente e custeada por si;
5. O manuseamento da roupa pessoal do cliente por parte dos familiares ou visitas é objeto de prévia autorização por parte do(a) Diretor(a) Técnico(a);
6. É da responsabilidade do cliente ou familiar a aquisição de vestuário e demais objetos de uso pessoal;
7. É da responsabilidade do cliente ou seu representante legal, os custos de indemnização por danos provocados na ERPI, desde que se apure a sua responsabilidade pelos mesmos.

Norma 21^a
Atividades de Animação sociocultural, Lúdico. Recreativas e Ocupacionais

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do plano de atividades afixado no placard do hall de entrada da ERPI;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica e do conhecimento da Direção da Instituição;
3. Os passeios poderão ser gratuitos. No caso de serem comparticipados o responsável / representante do cliente é previamente informado e terá de deixar na secretaria da Instituição o valor a pagar 5 dias úteis antes da realização do mesmo;
4. O cliente e/ ou o seu familiar / representante tem de autorizar sempre a participação do cliente no passeio ou evento a realizar,
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição;
6. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

Norma 22^a
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 23^a
Apoio de enfermagem, bem como acesso a cuidados de saúde

1. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade da ERPI;
2. Aos clientes é facultado o acesso aos cuidados médicos na ERPI,

- c) Ao Hospital de Vila Franca de Xira em caso de urgência;
- d) No Centro de Saúde de Castanheira do Ribatejo, sendo para isso necessário o familiar /representante do cliente fazer a transferência do processo médico do cliente se não for residente na freguesia.

Se optar por manter o médico de família na sua área de residência terá de ser o familiar do cliente a deslocar-se ao antigo Centro de Saúde do utente e solicitar ao médico de família tudo o que for necessário e que não seja possível a médica da ERPI prescrever, por exemplo meios complementares de diagnóstico, consultas da especialidade etc.;

- 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 ERPI;
- 4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde mais disponíveis (Centro de Saúde de Castanheira o Ribatejo e Hospital de Vila Franca e Xira);
- 5. Quando o cliente é acompanhado à urgência hospitalar, o funcionário da ERPI só se ausenta, após ordem do médico que assiste o cliente;
- 6. O Hospital de Vila Franca e Xira é sempre o local a recorrer em caso de urgência; o cliente apenas poderá ir diretamente a outro hospital onde seja assistido se for portador de uma autorização devidamente assinada pelo médico que o assiste nesse hospital

Norma 24ª

Administração de Fármacos

- 1. A ERPI assegura a administração da medicação médica prescrita;
- 2. Não é permitida a administração de fármacos na ERPI sem o conhecimento da médica da Instituição;
- 3. Não é permitida a administração ou utilização de produtos naturais sob a forma de fármaco ou outro qualquer tipo de produto sem o conhecimento da médica a ERPI.
- 4. Sempre que o cliente tenha fármacos para administrar de um médico externo à ERPI, tem e vir acompanhado da respetiva receita e prescrição devidamente assinada.

Norma 25ª

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

- 1. Nas situações de dependência que exijam as ajudas técnicas (Cadeiras de rodas, andarilhos, óculos, próteses auditivas, e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo e apoios não estejam incluídos na valor a comparticipação, devendo preferencialmente ser o familiar do cliente a adquiri-las;
- 2. As fraldas e os Pensos Higiénicos são adquiridos pelo familiar do cliente e entregues na ERPI, tendo em conta o gasto médio diário normal de cada cliente;
- 3. Em casos excecionais do aumento de consumo de fraldas ou Pensos Higiénicos, o familiar é informado de tal ocorrência e tem de providenciar a aquisição imediata deste produto.

Norma 26ª

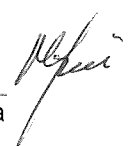
Outros Serviços

- 1. O serviço de ambulância é custeado pelo cliente / familiar / representante legal;
- 2. O serviço de cabeleireiro é custeado pelo utente / familiar / representante legal.

Norma 27ª

Depósito e Guarda dos Bens do Cliente

- 1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que o cliente/ responsável pelo cliente, lhe entreguem à sua guarda;



2. Neste caso, é feita uma lista de bens entregues e assinada pelo responsável /cliente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.
3. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

Norma 28ª **Gestão de Bens Monetários**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários é da responsabilidade do familiar ou representante legal do cliente excepto os clientes da Segurança Social;
2. A ERPI poderá atribuir uma semanada ao cliente, 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 de bens entregues.
- 3) O familiar responsável sempre que entregar dinheiro ou outro tipo de valores ao cliente assume a inteira responsabilidade sobre os mesmos.
- 4) Sempre que entregue ao Diretor(a) Técnico(a) dinheiro ou objetos de valor, estes ficam à guarda da Instituição, após assinatura por ambas as partes da folha de registo de bens do cliente.

CAPITULO V **RECURSOS**

Norma 29ª **Pessoal**

O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado no placard informativo do hall de entrada da ERPI, contendo a indicação do nº de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido com a legislação em vigor.

Norma 30ª **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica desta ERPI compete a um(a) técnico(a), cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado no placard informativo no hall de entrada da ERPI. Ao Diretor(a) Técnico(a) cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O (A) Diretor(a) Técnico(a) é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela encarregada e na ausência desta, pela funcionária com mais anos de serviço na ERPI que está ao serviço naquele momento;

CAPITULO VI **DIREITOS E DEVERES**

Norma 31ª **Direitos e Deveres dos Clientes**

1. São direitos dos clientes:
O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - a) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

- b) Obter satisfação das suas necessidades básicas, físicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - d) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - f) Ter acesso à ementa semanal;
 - g) A inviolabilidade da correspondência;
 - h) Apresentar reclamações e sugestões da melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - i) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
- 2) São deveres dos clientes:
- a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços além do plano estabelecido e contratualizado, que poderá ser revisto e alterado de acordo com os interesses do cliente ou das suas necessidades;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI e dirigentes da Instituição;
 - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita; não podendo tomar nenhum medicamento sem ser prescrito por um médico;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade através do seu familiar ou representante, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social previamente estabelecido;
 - g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporário ou definitivamente.

Norma 32^a **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 corresponsabilização 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 familiar no ato de admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Ao direito de suspender imediatamente e sem pré- aviso 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;
- 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 alia 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 adequadas ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

Norma 33ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constam os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuado por mútuo consentimento e assinado pelas partes.

Norma 34ª

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente

1. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo menos, com 15 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, incluindo o internamento hospitalar com apresentação do comprovativo;
3. As ausências não justificadas superiores a 30 dias, determinam o cancelamento do alojamento na ERPI;
4. Independentemente da justa causa por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, o cliente, por sua iniciativa e a todo o momento pode pôr termo ao contrato através de declaração dirigida à Direção da Instituição com a antecedência mínima de 30 dias seguidos, pagando por isso o mês corrente.

Norma 35ª

Cessação da Prestação e Serviços por facto não imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do cliente;
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
3. Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade nos equipamentos e dos serviços envolvidos na resposta social de referência;
4. Com a dissolução da ERPI do C.S.P Casa S. José, ou com a alteração estatutária para fins incompatíveis com a prestação do serviço de acolhimento em ERPI.

Norma 36ª

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto do(a) Diretor(a) Técnico(a) sempre que solicitado, pelo cliente e / ou familiar.

Norma 37ª

Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviço de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;

2. O Livro de Ocorrência é entregue, todos os finais dos meses à Direção e ao Diretor(a) Técnico(a) por parte dos funcionários afetos à ERPI.

CAPITULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 38ª

Alteração ao Presente Regulamento Interno

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

Norma 39ª

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão suprimidas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma 40ª

Disposições Complementares

1. O C.S.P Casa S. José privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente à ERPI, designadamente, com os familiares dos clientes, de outras Instituições Particulares de Solidariedade, associações culturais e recreativas e com os serviços da segurança social bem como as entidades governamentais;
2. A ERPI da Instituição procurará a integração de cada cliente, sensibilizando-o para a necessidade de serem estritamente cumpridas as regras previstas no presente regulamento interno, condição indispensável para o estabelecimento de um sã relacionamento interpessoal e institucional baseado num compromisso constante de respeito e de solidariedade;
3. No caso de violação dos deveres consignados no presente Regulamento Interno, a Direção advertirá o cliente em falta, intimando-o ao seu cumprimento.

Norma 41ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em: 01 de Setembro de 2016

O Presidente da Direção

