



Centro Social Paroquial

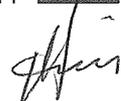
Casa de São José

***Regulamento Interno da
Resposta Social
ERPI (Estrutura Residencial para Idosos)***

Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	4
NORMA 1ª	4
ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
NORMA 2ª	4
LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	4
NORMA 3ª	4
ORGÃO DE ADMINISTRAÇÃO	4
NORMA 4ª	4
DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS	4
NORMA 5ª	4
DESTINATÁRIOS DA RESPOSTA SOCIAL	4
NORMA 6ª	5
OBJETIVOS DO REGULAMENTO	5
NORMA 7ª	5
CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS	5
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DO CLIENTE	6
NORMA 8ª	6
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	6
NORMA 9ª	6
PROCESSO DE PRÉ-INSCRIÇÃO	6
NORMA 10ª	6
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	6
NORMA 11ª	6
ANÁLISE DE ADMISSÃO	6
NORMA 12ª	7
PROCESSO DE ADMISSÃO	7
NORMA 13ª	8
ACOLHIMENTO INICIAL	8
NORMA 14ª	8
PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE	8
CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	9
NORMA 15ª	9
HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO	9
NORMA 16ª	10
ENTRADA E SAÍDA DOS CLIENTES	10
NORMA 17ª	10
DESAPARECIMENTO DO CLIENTE	10
NORMA 18ª	10
CÁLCULO DO RENDIMENTO PERCAPITA	10
NORMA 19ª	11
MENSALIDADE / TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	11
NORMA 20ª	13
ANULAÇÃO DA INSCRIÇÃO	13
NORMA 21ª	13
PAGAMENTO DE MENSALIDADES	13
NORMA 22ª	14
PRAZOS / PENALIZAÇÕES	14
CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS	14
NORMA 23ª	14
REGIME ALIMENTAR	14
NORMA 24ª	15
CUIDADOS DE SAÚDE E APOIO DE ENFERMAGEM	15
NORMA 25ª	15
ADMNISTRAÇÃO DE FÁRMACOS E OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE	15
NORMA 26ª	16
CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL	16
NORMA 27ª	16

TRATAMENTO DA ROUPA DE USO PESSOAL	16
NORMA 28ª	16
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL – LÚDICAS – RECREATIVAS E OCUPACIONAIS	16
NORMA 29ª	16
APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA	16
NORMA 30ª	16
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	16
NORMA 31ª	17
OUTROS SERVIÇOS	17
NORMA 32ª	17
DEPÓSITO, GUARDA E DEVOLUÇÃO DOS BENS DO CLIENTE	17
CAPÍTULO V - RECURSOS	18
NORMA 33ª	18
INSTALAÇÕES	18
NORMA 34ª	18
PESSOAL	18
NORMA 35ª	18
ORGANIZAÇÃO E COORDENAÇÃO	18
CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES	18
NORMA 36ª	18
DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES	18
NORMA 37ª	19
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	19
NORMA 38ª	20
DIVULGAÇÃO DE IMAGENS	20
NORMA 39ª	21
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	21
NORMA 40ª	21
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE OU DO RESPONSÁVEL	21
NORMA 41ª	21
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR	21
NORMA 42ª	21
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	21
NORMA 43ª	22
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	22
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS	22
NORMA 44ª	22
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO	22
NORMA 45ª	22
PREVENÇÃO E GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS	22
NORMA 46ª	22
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	22
NORMA 47ª	23
RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO	23
NORMA 48ª	23
GENERALIDADES	23
NORMA 49ª	23
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	23
NORMA 50ª	24
TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	24
NORMA 51ª	25
ENTRADA EM VIGOR	25



CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social Paroquial Casa de São José, adiante designado por C.S.P Casa S. José, é uma pessoa coletiva religiosa, reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social, devidamente registada na Direção Geral de Ação Social, sob o nº 51/84.

O Centro Social Paroquial Casa de São José tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa para a Resposta Social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, adiante designada de ERPI, com acordo para 20 clientes que inclui a reserva de 5 de Vagas cativas protocoladas.

O C.S.P. Casa S. José está aberto a todas as Pessoas Idosas, independentemente do estrato social, credo religioso, orientação sexual ou opção política.

Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O serviço é prestado nas instalações sitas na Avenida Comendador Sebastião Alves N.º 11 e 13 R/C Esq. e Dto. - Vala do Carregado.

NORMA 3ª

ORGÃO DE ADMINISTRAÇÃO

O C.S.P. Casa S. José é gerido pela Direção, com o mínimo de 3 (três) e o máximo de 9 (nove) membros.

Compete à Direção gerir a Instituição e representá-la.

NORMA 4ª

DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS

1. A organização e funcionamento da resposta social da ERPI é baseado neste Regulamento, obrigando todos os intervenientes ao seu cumprimento e rege-se pelo estipulado no(a):
 - a) Legislação aplicável;
 - b) Acordo de cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social I.P., Centro Distrital de Lisboa;
 - c) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor;
 - d) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
 - e) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS;
 - f) Normas internas da Instituição;
2. A pedido do cliente ou do responsável a Instituição disponibiliza a identificação dos instrumentos legais e regulamentares aplicáveis à ERPI.

NORMA 5ª

DESTINATÁRIOS DA RESPOSTA SOCIAL

- 1 A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, é uma resposta social, que se destina a:
 - a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão, insegurança ou doença, não podem permanecer na sua residência;
 - b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificadas;
 - c) Em situações pontuais, a Pessoas Idosas com necessidades de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.





NORMA 6ª

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

1. Constituem objetivos da ERPI:

- 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 a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- f) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- g) 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;
- h) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
- i) Promover a convivência social entre o cliente e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
- j) Promover a participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao cliente, dentro das normas e bom funcionamento da Instituição;
- k) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.



NORMA 7ª

CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS

1. Prestação de serviços incluídos na mensalidade:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as dietas alimentares prescritas pelo médico;
- 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;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos;
- i) Assistência religiosa e espiritual nas instalações da ERPI;

2. Prestação de serviços sujeitos a comparticipação suplementar:

- a) Cuidados de Imagem (serviço de cabeleireiro e barbeiro);
- b) Acompanhamento e transporte do cliente ao exterior, nomeadamente consultas, exames complementares de diagnóstico e diligências previamente solicitadas.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DO CLIENTE
NORMA 8ª
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- 1 São condições de admissão nesta ERPI:
 - a) Estarem enquadrados nas condições referidas no nº 1 da Norma 5ª e a manifesta vontade do Idoso(a) ou responsável em frequentar a ERPI;
 - b) Não sofrer de doença que coloque em risco o estado de saúde de outros Clientes.

NORMA 9ª
PROCESSO DE PRÉ-INSCRIÇÃO

1. As pré-inscrições estão permanentemente abertas, para o efeito deverá ser preenchida a ficha de inscrição, entregue na ERPI da Instituição (Avenida Comendador Sebastião Alves nº13 R/C Esq. - Vala do Carregado) ou enviada para o email erpi@casasaojose.pt;
2. O Idoso(a) que reúna as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, passa a constar de uma lista de candidatos e o seu processo fica arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao Idoso(a) e/ou responsável;
3. A inscrição do Idoso(a) na lista de espera respeita a avaliação dos critérios de prioridade na admissão;
4. Os critérios para retirada da lista de espera são:
 - a) Anulação da Pré-inscrição por parte do cliente ou do responsável;
 - b) Anulação da Pré-inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
 - c) Ao fim de um ano da data da Pré-inscrição, se não comunicar (pessoalmente ou por email) interesse em mantê-la.

NORMA 10ª
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

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

Situação economicamente desfavorecida	15%
Situação de risco	25%
Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários	20%
Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição	15%
Vontade expressa do cliente em frequentar a ERPI e em caso de incapacidade para o fazer, ser manifesto desejo do seu responsável	25%

NORMA 11ª
ANÁLISE DE ADMISSÃO

- 1 Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica 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;
- 2 É competente para decidir o processo de admissão, a Direção Técnica da ERPI e a Direção da Instituição em exercício de funções;
- 3 Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu responsável no prazo máximo 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 da Direção Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA 12ª

PROCESSO DE ADMISSÃO

1. Após a comunicação de existência de vaga ao Idoso(a) e/ou familiar responsável, terão de atualizar a ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:
 - a) Os dados necessários que constam do Cartão de Cidadão do cliente e do(s) responsável(eis);
 - b) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais relatório comprovativo da situação clínica do cliente, atualizado;
 - c) Declaração de aceitação de integração na ERPI, assinada pelo cliente e/ou seu responsável;
 - d) Declaração assinada pelo cliente e/ou seu responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual, administrativo e médico.
2. 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 à Direção Técnica da ERPI nos dias úteis das - 12.00h às 20.00h. de preferência após marcação prévia;
3. No ato de admissão do cliente é necessário entregar/ apresentar os seguintes documentos:
 - a) Cartão de Cidadão ou outro;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social, ADSE, ou outros nacionais ou estrangeiros;
 - c) Cartão do cliente do Serviço Nacional de Saúde, Subsistema e/ou outro sistema Nacional ou estrangeiro a que o cliente pertença;
 - d) Boletim de vacinas atualizado;
 - e) Livro de registo da glicémia, se for diabético;
 - f) Cartão do hospital, se for acompanhado em algum serviço específico;
 - g) 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 ou ao seu responsável uma lista dos exames pretendido.
4. A admissão de cliente que seja enviado pela Segurança Social ao abrigo das vagas cativas protocoladas, deve cumprir o definido no presente regulamento;
5. A Direção da Instituição reserva-se o direito de comprovar a veracidade de todas as declarações prestadas ou entregues pelo cliente ou por quem exerça a sua representação legal sempre que haja dúvidas sobre as matérias declaradas, podendo dar por finda a prestação do contrato em vigor e dos serviços;
6. A Instituição poderá solicitar documentos adicionais sempre que necessários;
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, exceto a declaração / relatório médico e Cartão de Cidadão do cliente e do seu responsável, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção de dados em falta.

NORMA 13^a
ACOLHIMENTO INICIAL

- 1 Será feita uma entrevista com a Direção Técnica, nesta entrevista deve(m) estar presente(s) o(os) responsável(eis) que detenha(m) conhecimentos relevantes sobre o(a) Idoso(a);
- 2 Na admissão deverão ainda ser assinadas, pelo cliente e/ou responsável, as seguintes declarações:
 - a) Em como lhe foi entregue/enviado um exemplar do Regulamento Interno de Funcionamento e tomou conhecimento das informações aí descritas, não tendo qualquer dúvida em cumprir as respetivas Normas;
 - b) Lista de bens pessoais devidamente assinada pelo cliente e /ou seu responsável;
 - c) Declaração de consentimento de imagem;
- 3 O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento é de 30 dias, podendo ser inferior se estiver em causa o bom funcionamento e bom ambiente na ERPI, durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Prestar informações sobre as regras de funcionamento da ERPI;
 - b) Apresentação da equipa de funcionários que mais articulem com o cliente;
 - c) Apresentação dos outros clientes;
 - d) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - e) Apresentação do programa de atividades da ERPI.
- 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, quer à Instituição, quer ao cliente, tem o direito de rescindir o contrato.

NORMA 14^a
PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo Social individual do cliente consta:
 - a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação do cliente, familiares e responsável;
 - b) Data de admissão na ERPI;
 - c) Registo de documentos entregues na ERPI;
 - d) Identificação e contacto do familiar ou responsável;
 - e) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - f) Identificação e contacto do médico assistente;
 - g) Identificação da situação social;
 - h) Processo de saúde em pasta à parte e de acesso reservado aos profissionais de saúde, à Direção Técnica;
 - i) Plano Individual de Cuidados -PIC-, com registo, sempre que necessário ou no mínimo bimensal, trimestral ou semestral das atividades, cuidados individuais e expectativas propostos(as), realizadas ou alteradas para o bem-estar e de acordo com o interesse e/ou sugestões do cliente e/ ou seu responsável. O registo é realizado com o conhecimento da equipa da ERPI e por eles assinado. Neste plano estão incluídas as atividades: lúdicas, de atividades física, recreativas e eventos da comunidade em que o cliente e a Instituição participam, assim como as que envolvem o cliente e a família na ERPI e no seu ambiente familiar, tais como:

- passeios, férias, casamentos etc. O PIC é dado a conhecer, assinado pelo cliente, e/ou responsável do cliente e equipa da ERPI;
- j) Ficha de avaliação inicial de requisitos;
 - k) Ficha de avaliação diagnóstica;
 - l) Relatório do programa de acolhimento do cliente;
 - m) Avaliação das necessidades e potencialidades do cliente;
 - n) Registo da vida do cliente enquanto nosso cliente, tais como Processos legais, judiciais, tutoria, períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas e outros considerados necessários;
 - o) Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
 - p) Contrato de prestação de serviços;
 - q) Comprovativos do(s) rendimentos do cliente e dos familiares ou outros que eventualmente contribuem para a mensalidade do cliente;
 - r) Cópia da sentença que determine o acompanhamento, no âmbito do regime de maior acompanhado, quando aplicável.
2. O Processo Social Individual do cliente é arquivado em local próprio e de acesso restrito à Direção Técnica e Direção da Instituição, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 3. Cada processo individual de cuidados (PIC) é permanentemente atualizado;
 4. O processo individual de cuidados (PIC) pode, quando solicitado, ser consultado pelo próprio e/ ou pelo responsável;
 5. Outros (Comunicação/Informação aos familiares, responsáveis e Instituto da Segurança Social -ISS).

CAPÍTULO III - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 15ª

HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. A ERPI funciona 24.00h por dia, todos os dias do ano;
2. A título excecional e por motivos devidamente justificados, a Instituição poderá encerrar, sendo a informação transmitida (ao cliente e/ou ao responsável, mediante aviso, no mais curto espaço de tempo;
3. A Instituição pode ainda encerrar por motivos extraordinários, alheios à vontade da Direção, tais como: manifestações, greves, motins, guerras, surtos, pandemias, alterações climáticas adversas, por decisão da Proteção Civil, da Tutela, do(a) Delegado(a) de Saúde ou outras entidades;
4. Em caso de situações de emergência de saúde pública e/ou situações extraordinárias que obriguem ao isolamento de clientes, a ocupação dos quartos pode sofrer alterações, sendo as mesmas comunicadas aos clientes e familiares com a maior antecedência possível;
5. Em qualquer dos casos que se apresentam não é devido qualquer acerto de mensalidades ou valores de outros serviços prestados, salvo orientações legais decretadas;
6. Existe afixado no hall, o horário dos serviços, nomeadamente da Direção Técnica, da Enfermeira, do Médico, Aulas de Animação, Ginástica, Atividade religiosa, etc...;
7. O horário de visitas encontra-se afixado em lugar visível, são permitidas no máximo 3 visitas (por cliente), nos espaços de utilização comum, de modo a não prejudicar o normal funcionamento da ERPI, salvo exceções previamente aprovadas pela Direção Técnica da ERPI. As visitas apenas podem entrar nos quartos dos seus familiares com autorização prévia, de modo a respeitarem a privacidade dos outros residentes e devem sempre

salvaguardar as regras de funcionamento da Instituição bem como a privacidade e bem-estar dos outros clientes. As visitas a clientes acamados e/ou em situação de agravamento do estado de saúde, requerem autorização prévia;

8. O serviço administrativo funciona todos os dias úteis das 9:00h às 18:00h, sendo o horário de atendimento das 9:30h às 11.00h e das 14.00h às 16:30h. Encerra em agosto para férias dos funcionários em data a afixar em local próprio no início de cada ano civil.

NOTA:

A Direção reserva-se o direito de rever anualmente estas datas e horários, sendo o cliente e/ou responsável informados com a devida antecedência.

NORMA 16ª

ENTRADA E SAÍDA DOS CLIENTES

1. É permitido ao cliente sair das instalações por si só, desde que tenha capacidades para tal e seja autorizado pela Direção Técnica;
2. A saída do cliente cujo estado físico ou mental possa fazer presumir a ocorrência de acidentes, apenas será autorizada desde que acompanhado por familiares, amigos ou funcionárias, devendo para o efeito dar conhecimento prévio aos responsáveis de serviço;
3. As intenções de saída deverão ser previamente comunicadas por forma a serem prestados os cuidados necessários ao bem-estar do cliente (higiene, alimentação e medicação).
 - a) Não sendo permitidas saídas após o jantar;
 - b) O regresso deverá ser feito até às 21h.

NORMA 17ª

DESAPARECIMENTO DO CLIENTE

1. O desaparecimento do cliente das instalações da ERPI será imediatamente comunicado ao familiar responsável;
2. No caso de não ser possível contactar o familiar responsável pelo cliente, a comunicação do desaparecimento é realizada à PSP.

NORMA 18ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PERCAPITA

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

1. 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, complemento de dependência, 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.º5 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).
2. Para efeitos 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 comprovada por declaração médica.

NORMA 19ª

MENSALIDADE / TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

A frequência do estabelecimento é obrigatoriamente comparticipada pelo cliente, de acordo com as normas, constituem receitas próprias da Instituição e serão proporcionais aos rendimentos do cliente e estipulados anualmente pela Direção.

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente;
2. À data da admissão, se o cliente não receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior;
3. À comparticipação do cliente pode acrescer uma comparticipação dos familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo emitido no nome dos familiares, de forma individualizada;
4. Os critérios para apuramento do montante acima referido atende à capacidade económica do agregado familiar, tendo em conta o nº de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação. A soma da comparticipação do cliente e do/dos familiar(es) não pode exceder 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;

5. Consideram-se sem capacidade económica dos familiares, com um rendimento per capita inferior a 50% da Remuneração Mínima Mensal Garantida;
6. Qualquer alteração aos rendimentos do cliente deve ser comunicada à Direção Técnica para efeitos da reavaliação da comparticipação familiar, em caso de omissão ou informação tardia da alteração dos rendimentos a instituição poderá exigir o pagamento dos retroativos e/ou o pagamento da comparticipação familiar máxima;
7. Quanto à prova dos rendimentos do cliente, dos familiares é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
8. À despesa referida em b) do n.º 2 da Norma 18ª 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;
9. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a ERPI, reserva-se ao direito de convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima. No âmbito da ERPI não existe limite máximo para a comparticipação familiar, embora o somatório de todas as comparticipações (cliente, familiares e Segurança Social) num período de referência anual, para os clientes abrangidos por acordo de cooperação, não pode exceder o valor de referência para o custo mensal por cliente, indicado pelo ISS anualmente, acrescido de 15%;
10. Quanto à prova dos rendimentos do cliente e dos familiares é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
11. Em caso de alteração à tabela em vigor, o cliente será informado com 30 dias de antecedência.

Tabela de Comparticipações ERPI

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente conforme o quadro seguinte:

Dependência ligeira ou moderada	75%
Dependência moderada	80%
Dependência grave	85%
Dependência total	90%

Nota: Na falta de atestado Multiusos ou outro documento que comprove o grau de dependência, será considerada a avaliação clínica efetuada pela equipa técnica da ERPI.

2. As comparticipações mensais são revistas anualmente, com efeitos no mês de maio, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento do cliente e/ou alteração significativa no grau de dependência do mesmo ou outros apoios sociais adquiridos (nacionais ou estrangeiros) após a admissão na ERPI, mediante novo cálculo do valor da comparticipação, pelo que deverá ser entregue a declaração de rendimentos atualizada no início do mês de março.

NORMA 20ª
ANULAÇÃO DA INSCRIÇÃO

1. Sempre que o cliente ou o responsável legal queira rescindir a inscrição na resposta social, deverão fazê-lo por escrito, com o mínimo de trinta dias de antecedência, relativamente à respetiva data de desistência, justificando o motivo;
2. O não cumprimento do nº1 deste artigo obriga ao pagamento de todas as mensalidades ou outros serviços processados e respetivas penalizações referidas na Norma 22ª deste Regulamento Interno, até ao conhecimento oficial da desistência nos termos do mesmo artigo;
3. Todos os contratos do mesmo agregado ficam cancelados até à liquidação dos valores em dívida, incluindo o valor das penalizações;
4. Caso o cliente volte a frequentar a Instituição, deve efetuar nova inscrição.

NORMA 21ª
PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. No ato de admissão, são devidos o pagamento de uma caução de valor igual a 50% da mensalidade e a 1ª mensalidade (Caso a data contratada para a admissão seja até ao dia 15 do mês o pagamento será de 100%, se ocorrer a partir do dia 16 do mês será de 50%);
2. Nos meses seguintes, são devidos os seguintes pagamentos:
 - a. Mensalidade;
 - b. Outros serviços;
 - c. Quota mensal de 1,50€;
3. O pagamento mensal é efetuado até 8 dias após a data de emissão da fatura, em numerário na Secretaria da Instituição ou por transferência bancária para o IBAN - PT50004553604020819139629. Se o último dia coincidir com o fim-de semana ou feriado, será considerado para o efeito o dia útil imediatamente a seguir.

Descontos na Mensalidade:

1. Aplicar-se-á uma redução de 10%, às ausências por internamento hospitalar se exceder os 15 dias consecutivos, no mês imediatamente a seguir;
2. Os clientes, têm uma redução de 10%, em caso de ausência para férias de pelo menos 10 dias úteis e com pré-aviso de 10 dias, este desconto é apenas aplicado 1 vez por ano;
3. Os ascendentes diretos (mãe, pai, sogro e sogra) dos funcionários do CSP Casa de S. José e dos membros dos Órgãos Sociais, têm uma redução de 20 %;
4. Em caso de Óbito do cliente, proceder-se-á à devolução de 50% da mensalidade faturada, se o óbito ocorrer até ao dia 15 do mês, nos restantes casos terão de pagar a totalidade faturada;
5. A Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das mensalidades, sempre que através de uma análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;
6. No caso de dificuldades temporárias na satisfação do pagamento das mensalidades, o cliente e/ou o responsável podem apresentar por escrito à Direção da Instituição essas dificuldades devidamente comprovadas. Após apreciação e, de acordo com as justificações apresentadas, poderá ser estabelecido um plano de acordo de pagamento de dívida e o respetivo plano prestacional (o pagamento terá de ser cumprido mesmo após o óbito do cliente);

- a) O acordo mencionado no número anterior é baseado num pagamento de 50% da mensalidade em causa sendo o restante valor pago no máximo até dezembro do ano civil em causa, ou até final do ano civil;
- b) Mediante um primeiro incumprimento de pagamento do plano de acordo de pagamento aprovado, o mesmo deixa de vigorar e são aplicados 10% (dez por cento) sobre o valor total em falta, sendo este pago de uma só vez;
- c) Caso não se verifique o disposto na alínea b) do número 6, o cliente fica, a partir deste dia, suspenso/a da frequência e dos serviços prestados, sendo também instaurado um processo de contencioso;
5. Os incumprimentos que a Direção considere lesivos ao bom funcionamento do C.S.P. Casa S. José e, que sobretudo, manifestem incapacidade da família no sustento do agregado, serão comunicados aos serviços da Segurança Social.

NORMA 22ª

PRAZOS / PENALIZAÇÕES

Em casos de atraso no pagamento das faturas, serão aplicadas a seguintes penalizações:

- A partir do 15º dia da data de vencimento da fatura — Acresce 4% do total faturado;
- A partir do 30º dia da data de vencimento da fatura, sem motivo justificado e previamente aceite pela Direção do C. S.P. Casa S. José, origina a suspensão da frequência, sendo instaurado um processo judicial contencioso.

CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 23ª

REGIME ALIMENTAR

1. A Instituição adota uma alimentação variada com o devido cuidado nutricional e adaptada ao cliente, incluindo um regime de dieta (diabetes, hipertensão, alergia ou intolerância a algum ingrediente...), desde que devidamente justificados pelo médico;
2. É da responsabilidade do cliente e/ou responsável a aquisição de produtos (alimentos) diferentes dos utilizados na instituição, assim como, de suplementos alimentares (autorizados pelo médico assistente do cliente);
3. É interdita ao cliente, familiares e outras visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas na Instituição;
4. Por razões de segurança e/ou foro médico, quer o cliente, quer as suas visitas, não podem trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e autorização da Direção Técnica ou da equipa de enfermagem;
5. Não é permitido ao cliente conservar alimentos perecíveis no seu quarto, os mesmos deverão ser armazenados na cozinha da ERPI devidamente identificados e datados;
6. A ementa semanal é afixada em local visível;
7. As refeições, em regra, são servidas no refeitório da ERPI, à exceção do cliente que esteja impossibilitado de se deslocar;
8. O horário normal das refeições é o seguinte:
 - Pequeno-almoço das 9.00h às 9.30h
 - Almoço das 12:00 às 13:00h
 - Lanche das 16:00 às 17:00
 - Jantar das 19:00 às 20:00
 - Ceia das 21.00h e apenas por orientação médica

NORMA 24^a**CUIDADOS DE SAÚDE E APOIO DE ENFERMAGEM**

- 1 Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI, mas sempre com prescrição médica, escrita;
- 2 A ERPI garante assistência médica, de clínica geral, podendo o cliente e/ou responsável optar por outro tipo de assistência. Neste caso, é da responsabilidade da família o seu acompanhamento, bem como a entrega, à equipa de enfermagem, de toda e qualquer documentação referente a alterações do estado de saúde, procedimentos e terapêutica do cliente;
- 3 O cliente é acompanhado a consultas e exames auxiliares de diagnóstico pelos familiares e só na sua impossibilidade/ausência por funcionários da ERPI;
- 4 Em caso de doença súbita ou acidente, o cliente será assistido na unidade de saúde/hospitalar mais próxima, sendo sempre contactado o 112(INEM) ou saúde 24 para procedimentos e instruções, avisando sempre o responsável. O funcionário(a) da ERPI que acompanha o cliente, só se ausenta, após a chegada do responsável, ou com autorização do médico do hospital;
- 5 Se o cliente ou responsável optar pelo Centro de Saúde de Castanheira do Ribatejo, é necessário o responsável do cliente efetuar a transferência do processo médico para este Centro. Se optar por manter o médico de família na sua área de residência terá de ser o responsável do cliente a deslocar-se ao antigo Centro de Saúde do cliente e solicitar ao médico de família tudo o que for necessário e que não seja possível o médico da ERPI prescrever, por exemplo meios complementares de diagnóstico, consultas da especialidade, etc.;
- 6 O cliente é acompanhado a consultas externas programadas e exames auxiliares de diagnóstico preferencialmente por familiares ou quando devidamente justificado esse serviço pode ser efetuado por funcionários da ERPI, mediante o pagamento desse serviço conforme o estipulado no Preçário afixado em local próprio no Hall de entrada da ERPI;
- 7 Quando o cliente entrar numa fase de doença temporária ou permanente e necessitar de internamento hospitalar, ou numa outra unidade de saúde e/ou de recuperação, será da competência dos seus familiares ou do seu responsável, o acompanhamento do mesmo nesse estabelecimento.

NORMA 25^a**ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS E OUTROS CUIDADOS DE SAÚDE**

1. A ERPI apenas assegura a administração da medicação com prescrição médica atualizada;
2. Não é permitida a administração ou utilização de produtos naturais sob a forma de fármaco ou outro qualquer tipo de produto sem o conhecimento do médico da ERPI;
3. Sempre que o cliente tenha fármacos para administrar de um médico externo à ERPI, tem de vir acompanhado da respetiva receita e prescrição;
4. Por motivos de segurança, não é permitido ao cliente ter, na sua posse, qualquer tipo de fármaco, (produto diatéutico ou natural) para autoadministração, não se responsabilizando a Instituição por qualquer situação que daí advinha;
5. A prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicação de cremes medicinais, execução de pequenos pensos e administração de medicamentos, nas horas prescritas e segundo indicação da equipa de enfermagem, fazem parte das tarefas das Ajudantes de Ação Direta;
6. A não entrega atempada da medicação prescrita pode, em último recurso, responsabilizar a família pelas consequências que daí possam advir.

NORMA 26ª

CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e/ou sempre que necessário. As aquisições de produtos específicos são adquiridos pelo cliente ou pelo responsável.

NORMA 27ª

TRATAMENTO DA ROUPA DE 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 / responsável do cliente com um nº atribuído antes da admissão do cliente e atribuído pela Direção Técnica;
- 3 O responsável do cliente no momento da admissão entrega uma listagem das peças de roupa pessoais à Direção Técnica. A ERPI não se responsabiliza pelo extravio de peças que não estejam devidamente marcadas ou não tenham sido incluídas na lista;
- 4 O tratamento das roupas pessoais do cliente, que exijam técnicas especiais de limpeza é da inteira responsabilidade do cliente/ responsável do cliente;
- 5 O manuseamento da roupa pessoal do cliente por parte dos familiares ou visitas é objeto de prévia autorização por parte da Direção Técnica;
- 6 É da responsabilidade do cliente e/ou do responsável a aquisição de vestuário e demais objetos de uso pessoal.

NORMA 28ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL – LÚDICAS – RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

A ERPI poderá proporcionar atividades complementares, podendo ser estabelecidas parcerias com entidades exteriores, nomeadamente:

- 1 As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas, ocupacionais e atividade física, promovidas pela ERPI constam do plano de atividades afixado em local próprio no hall de entrada da ERPI;
- 2 A organização e desenvolvimento de passeios e outras atividades no exterior, são orientadas e acompanhadas pela equipa da ERPI, tendo em conta o nível de dependência de cada cliente;
- 3 Eventualmente, algumas atividades podem exigir uma participação financeira complementar, sendo esse valor pago junto com a mensalidade e comunicada atempadamente.

NORMA 29ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

No sentido de promover a autonomia, o cliente é motivado e apoiado no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

NORMA 30ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarrilhos, colchões e almofadas anti escaras e outros) a Instituição informa o cliente e/ou responsável da necessidade da sua aquisição, sendo possível, a ERPI pode ceder temporariamente esses equipamentos.

NORMA 31ª
OUTROS SERVIÇOS



1. A ERPI poderá assegurar outros serviços ocasionais, não incluídos na mensalidade:
 - a) Consultas médicas que não sejam prestadas pelo médico assistente da ERPI;
 - b) Exames complementares de diagnóstico;
 - c) Taxas moderadoras;
 - d) Medicamentos;
 - e) Material de incontinência (a não entrega atempada, de material de incontinência, determina a utilização de produtos disponíveis na Instituição sob pagamento dos mesmos);
 - f) Material e Tratamento específicos de cuidados de enfermagem;
 - g) Aquisição de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia;
 - h) Deslocações e Acompanhamento por motivo de saúde desde que não garantidas pelos seus familiares;
 - i) O Transporte do cliente para consultas, exames, é realizado pelos Bombeiros ou Cruz Vermelha;
 - j) Cuidados de imagem básicos - Cabeleireiro, manicura, depilação, nas instalações da ERPI;
 - k) Pedicure / Pedologista, nas instalações da ERPI;
 - l) O acompanhamento por uma funcionária da ERPI e transporte do cliente, a consultas, fisioterapia, exames complementares de diagnóstico;
 - m) Utilização das instalações da ERPI para consultas médicas com médico particular, fisioterapia, cuidados de imagem, enfermagem ou outro tipo de cuidado têm de ser comunicados atempadamente à Direção Técnica da ERPI.
2. O pagamento das despesas referidas no ponto anterior será efetuado no mês seguinte à sua realização/aquisição na secretaria da Instituição (Rua da Atral n.º 2 -Vala do Carregado) ou por transferência bancária em conjunto com o pagamento da mensalidade.



NORMA 32ª

DEPÓSITO, GUARDA E DEVOLUÇÃO DOS BENS DO CLIENTE

1. Aquando da admissão, será elaborada na presença do Idoso(a), responsável e/ou familiar, uma relação dos bens e valores que o cliente traz consigo, a mesma será assinada pelas partes, arquivada junto ao processo individual do cliente e entregue um duplicado aos restantes intervenientes;
2. A ERPI reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos;
3. No caso, do cliente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e/ou não existirem familiares/responsáveis disponíveis para o efeito, a Direção Técnica reportará à Direção para que se dê início à nomeação de um tutor pelo MINISTÉRIO PÚBLICO;
4. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento;
5. No caso rescisão de contrato com a ERPI, serão restituídos ao cliente, mediante termo de entrega, todos os bens que sejam sua pertença;
6. Em caso de falecimento, a Direção Técnica procederá ao arrolamento do espólio, no prazo de 5 dias úteis após o óbito, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do cabeça-de-casal ou de representante legal.

CAPÍTULO V - RECURSOS**NORMA 33^a****INSTALAÇÕES**

1 A ERPI localiza-se na Avenida Comendador Sebastião Alves, N.º 11 e 13 Rés-do-chão Esq. e Dto., na Vala do Carregado, União das Freguesias de Castanheira do Ribatejo e Cachoeiras, contactos: 263 853 052 / 913181731 e as suas instalações 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;
- g) 1 gabinete médico e de enfermagem;
- h) 1 gabinete de atendimento da Direção Técnica;
- 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, na Rua Atral N.º 2 na Vala do Carregado e são comuns às valências da Infância.

NORMA 34^a**PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 35^a**ORGANIZAÇÃO E COORDENAÇÃO**

1. A ERPI é coordenada por um(a) Diretor(a) Técnico(a) cujo nome se encontra afixado em lugar visível, sendo este(a) responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento, sendo responsável, perante a Direção pelo funcionamento geral do mesma;
2. O pessoal técnico e não técnico responde hierarquicamente perante o Presidente da Direção ou técnico/a designado/a pela Direção, conforme organograma aprovado;
3. O (A) Diretor(a) Técnico(a) é substituído(a), nas suas ausências e impedimentos, pela encarregada ou pela funcionária com mais anos de serviço na ERPI que está ao serviço naquele momento.

CAPÍTULO VI - DIREITOS E DEVERES**NORMA 36^a****DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

1. São direitos dos clientes e dos seus responsáveis, entre outros os seguintes:
 - 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 satisfação das suas necessidades básicas, físicas 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 eventual 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) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões da melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
2. São deveres dos clientes e dos responsáveis, entre outros os seguintes:
- 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) Comunicar atempadamente as alterações que estiveram na base da celebração do contrato;
- d) 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;
- 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) Ser sócio benemérito da instituição;
- h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporário ou definitivamente;
- j) Informar a Instituição sempre que houver mudança de residência, telefone/telemóvel de casa/emprego dos responsáveis;
- k) Manter os documentos de identificação dentro dos prazos de validade;
- l) Providenciar pelo contacto regular com o pessoal técnico, dentro do horário previamente estabelecido, para receber e prestar informações sobre o cliente;
- m) Colaborar com o pessoal técnico na resolução de problemas referentes ao seu familiar, apoiando-o no sentido da melhor integração e adaptação à Instituição;
- a) Providenciar para o(a) Idoso(a) as roupas e objetos pessoais solicitados e proceder à sua entrega, o mais breve possível;
- b) Denunciar situações no âmbito da proteção e garantia dos direitos dos(as) idosos(as).

NORMA 37^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) Suspender imediatamente e sem pré-aviso este serviço, sempre que o cliente, 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) Exigir o inteiro cumprimento do presente Regulamento Interno;
- g) Tomar conhecimento do surgimento de quaisquer problemas, com o cliente ou responsável, devendo os/as funcionários/as informar a Direção Técnica, tendo esta incumbência de tomar as medidas que achar necessárias e de as transmitir à Direção;
- h) Acionar o plano de prevenção de violência e maus tratos existentes na ERPI e se necessário ativar a intervenção das entidades oficiais como meios judiciais, organismos públicos etc.;
- i) Impedir o acesso a todas as pessoas não autorizadas e que não façam parte da comunidade.

2 São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade do cliente proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento de 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 do cliente;
- g) Manter o processo do cliente atualizado;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes no processo do cliente;
- i) Exigir que os seus/as funcionários/as desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional;
- j) Proporcionar formação Profissional adequada aos funcionários, de acordo com o Código de Trabalho e as regras da CNIS e do acordo de Cooperação;
- k) Fornecer informação relevante do cliente aos seus responsáveis e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados.

NORMA 38^a

DIVULGAÇÃO DE IMAGENS

1. Ao cliente e/ou responsável é reservado o direito de permitir a divulgação de fotografias ou filmagens do cliente, enquanto participante nas atividades desenvolvidas pela Instituição;

2. Não é permitido tirar fotos, vídeos, imagens, áudios por quaisquer meios de captação, aos outros clientes, funcionárias ou espaço físico dentro da ERPI sem a prévia autorização da Direção da Instituição, conforme as normas do RGPD.

NORMA 39ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 1 É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou seu(s) responsável(eis), onde constam os direitos e obrigações das partes;
- 2 Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e/ou seu(s) responsável(eis), arquivado outro no respetivo processo social individual e colocada uma cópia no processo administrativo;
- 3 Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinado pelas partes, podendo dar lugar à celebração de novo contrato ou apenas a uma adenda ao mesmo.

NORMA 40ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE OU DO RESPONSÁVEL

- 1 As situações de ausência do cliente devem ser comunicadas, por escrito, à Instituição;
- 2 Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço da ERPI em caso de internamento do cliente ou férias;
- 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 41ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato, ou morte do cliente;
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição, por escrito, com 30 dias de antecedência relativamente à respetiva data de desistência, justificando o motivo para rescisão do contrato de prestação de serviços;
3. Na saída definitiva ou após falecimento do cliente, os seus bens, dinheiro e valores existentes na Instituição serão devolvidos, contra recibo, à pessoa responsável, mas só depois de saldados os encargos e despesas devidos por esse cliente;
4. O não cumprimento do nº 2 deste artigo obriga ao pagamento de todas as mensalidades ou outros serviços processados e respetivas penalizações referidas na Norma 22ª deste Regulamento Interno, até ao conhecimento oficial da desistência nos termos do mesmo artigo;
5. Todos os contratos do mesmo agregado familiar ficam cancelados até à liquidação dos valores em dívida, incluindo o valor das penalizações;
6. Não há lugar ao reembolso dos valores já pagos referentes ao mês em que ocorre a desistência.

NORMA 42ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

- 1 Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de reclamações em formato físico e eletrónico (www.livroreclamacoes.pt);
- 2 O livro de reclamações em formato físico está disponível no horário de funcionamento do ERPI, podendo ser solicitado junto da Direção Técnica.

NORMA 43ª**LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

- 1 Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, designado por Livro de Passagem de Turno, onde é feito o registo de situações que dizem respeito ao cliente e à prestação dos serviços;
- 2 O registo das informações é da competência da responsável de turno e serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
- 3 Este livro é de acesso restrito à Direção e aos funcionários da ERPI, os dados passados, são apenas para tratamento interno de informações.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS**NORMA 44ª****ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO**

- 1 O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
- 2 Qualquer alteração ao presente regulamento obriga a Instituição de consultar o ISS, IP nos pelo menos 30 dias anteriores à data de comunicação ao cliente e ou responsável;
- 3 Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente e /ou responsável, 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;
- 4 Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente e /ou responsável no ato de celebração do contrato de prestação de serviços, assim como sempre que o mesmo seja alterado.

NORMA 45ª**PREVENÇÃO E GESTÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSO E MAUS-TRATOS**

1. Caso seja detetada alguma situação de negligência ou maus tratos nos clientes, perpetuada por algum funcionário da Instituição, cabe à Direção da mesma, proceder às devidas averiguações e caso se justifique, aplicar um processo disciplinar;
2. A Instituição fica na incumbência de alertar as Entidades Competentes sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus tratos por parte dos familiares;
3. Os procedimentos em caso de negligência, abusos e maus-tratos relacionados com os clientes, funcionários e outros intervenientes serão ajustados a cada situação concreta e definidos em colaboração com as entidades intervenientes nessa matéria (MP; Saúde; Segurança Social e outras);
4. Os procedimentos a observar constam de instrução de trabalho, a qual se encontra disponível para consulta. Os referidos procedimentos têm por base o Guia Prático de Abordagem dos Maus Tratos, editado pela Direção Geral de Saúde e o Instituto da Segurança Social o enquadramento em vigor;
5. O Manual Para a Gestão de Situações de Negligência Abusos e Maus-tratos da ERPI do Centro Social Paroquial Casa S. José, encontra-se afixado no placard informativo, no hall da ERPI.

NORMA 46ª**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 47ª

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

- 1 A INSTITUIÇÃO não aderiu a qualquer centro de resolução alternativa de litígios de consumo;
- 2 Nos termos do art.º 18º da Lei nº 144/2015, de 8 de setembro, caso os OUTORGANTES pretendam recorrer a esta via de resolução de litígios, a entidade de resolução de alternativa de conflitos de consumo (RAL) competente é o CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, com sede na Rua dos Douradores, nº 116 - 2º 1100 - 207 Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt).

NORMA 48ª

GENERALIDADES

O funeral do cliente é sempre da responsabilidade dos seus familiares/responsáveis e herdeiros legais. Nas situações em que não existam uns ou outros, o C.S.P Casa S. José efetuará as diligências necessárias e, em última instância tratará do funeral para o cemitério da Freguesia de Castanheira do Ribatejo e Cachoeiras. Nesta situação ficará sempre com o direito de reaver as despesas com ele efetuadas.

NORMA 49ª

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 do cliente e 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;
4. É da responsabilidade do cliente ou seu responsável, os custos de indemnização por danos provocados na ERPI, desde que se apure a sua responsabilidade pelos mesmos;
5. É expressamente proibida a entrada de clientes nos quartos dos outros clientes, sem autorização destes;
6. Os Clientes dispõem de um sistema de alarme ao lado da sua cama, para em caso de necessidade chamar as auxiliares;
7. Para completo e regular funcionamento da ERPI, é proibido aos clientes:
 - a) Ter eletrodomésticos nos quartos;
 - b) Colocar nas paredes das diversas dependências, pregos, quadros, estampas, etc., sem a prévia autorização da direção técnica;
 - c) Possuir nos quartos, qualquer espécie de alimentos;
 - d) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
 - e) Fumar dentro da ERPI;
 - f) Uso de botijas e cobertores elétricos, bem como, acender velas/lamparinas nos quartos ou áreas comuns, que possam pôr em perigo a segurança das pessoas e instalações;
 - g) Manter no quarto radio ou televisores em funcionamento, depois da hora de silêncio (22h);

- h) Adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para o seu consumo ou de terceiros;
- i) Receber das visitas, quando doentes, qualquer tipo de alimentação, bebidas ou medicamentos, sem conhecimento médico ou da direção técnica.

NORMA 50ª

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais:

Centro Social Paroquial Casa de São José

Largo de São José, nº1, Castanheira do Ribatejo

Telefone: (+351) 263 857 500 (chamada para rede fixa nacional)

E-Mail: secretariado@casasaojose.pt

2. A Instituição realiza o tratamento de dados pessoais sob as mais exigentes regras de sigilo e confidencialidade conforme o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados (RGPD), única e exclusivamente para prestação dos seus serviços, desenvolvimento da sua atividade, gestão administrativa, pedagógica, contabilística, fiscal e cumprimento de obrigações legais, judiciais ou administrativas, apenas durante o período de tempo que se revele necessário ou obrigatório, sendo os prazos de conservação determinados para cada finalidade e apropriados a cada tratamento em conformidade com as obrigações legais;
3. Após o decurso do prazo de conservação e desde que não esteja obrigada, por imposição judicial ou administrativa, a proceder à sua conservação, a Instituição eliminará os dados pessoais ou procederá à sua anonimização;
4. A Instituição não transmite dados pessoais a terceiros, exceto nos casos em que tal se revele necessário à prestação dos seus serviços, ao cumprimento de obrigações legais ou quando tenha sido prestado o consentimento para o efeito;
5. O cliente ou o seu responsável devidamente esclarecidos sobre as características e procedimentos dos serviços desenvolvidos no âmbito do contrato de prestação de serviços celebrado e prestam o necessário consentimento de forma livre, específica, informada, explícita e inequívoca para tratar todos os seus dados pessoais ou do seu representado, recolhidos e necessários aos procedimentos administrativos institucionais para fins de gestão do processo ou outras finalidades necessárias e permitidas por lei e, quando obrigatório, colocar essa informação à disposição de quaisquer terceiros, instituições, prestadores de serviços, organismos públicos e quaisquer outras entidades necessárias, tais como Autoridade Tributária, Segurança Social, Contabilidade, Seguradora e quaisquer outras mente obrigatórias;
6. Poderão a qualquer momento, querendo, contactar a Instituição, na qualidade de responsável pelo Tratamento de Dados através do e-mail rgpd@casasaojose.pt para, informação e acesso aos seus dados pessoais; o tratamento de dados pessoais em falta quando se mostrem incompletos; o apagamento/esquecimento dos seus dados pessoais, sempre que comprovadamente, a mesma se justificar e mente seja admissível; a limitação, verificadas as condições previstas na lei; retirar o consentimento ora prestado, quando o tratamento de dados se fundar, apenas, em consentimento; opor-se ao tratamento não podendo, contudo, opor-se ao tratamento daqueles que são indispensáveis à execução do presente serviço, ou ao cumprimento de obrigações legais; receber em formato digital os dados pessoais que lhe digam respeito e que tenham sido, por si fornecidos, tratados por meios automatizados com fundamento em consentimento prestado pelo titular dos dados ou em contrato celebrado, podendo solicitar, por escrito, a respetiva transmissão diretamente para outro responsável,

