



Centro de Solidariedade
Social de
VALDOZENDE

REGULAMENTO INTERNO

ERPI

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Lista de revisões			
Revisão Nº	Tipo de revisão	Página (s)	Data
<i>1</i>	<i>Revisão Geral</i>	<i>Todas</i>	<i>Abril 2022</i>

Rua Reverendo Francisco Abel Lopes, nº2

4845-040 – Valdozende

Telefone: 253 371 446

E-mail: sede@cssv.pt

WEBSITE: www.cssv.pt

ÍNDICE

CAPÍTULO I	8
DISPOSIÇÕES GERAIS	8
NORMA I	8
ÂMBITO DE APLICAÇÃO	8
A Nossa Missão	8
A Nossa Visão.....	8
Os Nossos Valores.....	9
NORMA II	9
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	9
NORMA III	9
OBJETIVOS DE REGULAMENTO	9
NORMA IV	10
OBJETIVOS DA ESTRUTURA RESIDENCIAL	10
NORMA V	11
PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO	11
NORMA VI	11
DADOS PESSOAIS	11
NORMA VII	12
DESTINATÁRIOS	12
NORMA VIII	12
DOCUMENTOS AFIXADOS	12
NORMA IX	13
CUIDADOS E SERVIÇOS	13
CAPÍTULO II	15
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	15
NORMA X	15
CANDIDATURA E RENOVAÇÃO	15
NORMA XI	16



CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	16
NORMA XII	17
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE	17
NORMA XIII	17
TABELA DE CRITÉRIOS DE PRIORIDADE	17
NORMA XIV	19
VAGAS RESERVADAS	19
NORMA XV	19
LISTA DE ESPERA	19
NORMA XVI	20
ADMISSÃO	20
NORMA XVII	20
ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES	20
CAPÍTULO III	21
COMPARTICIPAÇÕES E PAGAMENTOS	21
NORMA XVIII	21
COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	21
NORMA XIX	22
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	22
NORMA XX	24
DESPESAS FIXAS DO AGREGADO DO UTENTE	24
NORMA XXI	25
PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS	25
NORMA XXII	25
COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES	25
NORMA XXIII	26
REVISÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES	26
NORMA XXIV	26
PAGAMENTO DE MENSALIDADES	26

CAPÍTULO IV	27
RELAÇÃO CONTRATUAL.....	27
NORMA XXV	27
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	27
NORMA XXVI	27
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE.....	27
NORMA XXVII.....	28
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR	28
CAPÍTULO V	28
INSTALAÇÕES E RECURSOS	28
NORMA XXVIII.....	28
INSTALAÇÕES	28
NORMA XXIX	29
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	29
NORMA XXX.....	29
HORÁRIO DE ATENDIMENTO A FAMILIARES	29
NORMA XXXI	30
QUADRO DE PESSOAL	30
NORMA XXXII.....	30
DIREÇÃO TÉCNICA.....	30
NORMA XXXIII.....	30
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE.....	30
NORMA XXXIV	32
HORÁRIO DE VISITAS AO UTENTE.....	32
NORMA XXXV	33
SAÍDAS OU PEDIDOS DE LICENÇA OU DISPENSA	33
NORMA XXXVI	33
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE	33



NORMA XXXVII	34
ACOMPANHAMENTO DO UTENTE	34
NORMA XXXVIII	35
ALIMENTAÇÃO	35
NORMA XXXIX	35
ASSISTÊNCIA MÉDICA E DE ENFERMAGEM	35
NORMA XL	36
PROIBIÇÃO DE OUTROS ALIMENTOS E BEBIDAS	36
NORMA XLI	36
CUIDADOS DE HIGIENE	36
NORMA XLII	37
TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE	37
NORMA XLIII	37
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS	37
NORMA XLIV	37
CUIDADOS DE ENFERMAGEM E ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE	37
NORMA XLV	38
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	38
NORMA XLVI	38
PLANO DE ATIVIDADES	38
CAPÍTULO VI	38
DIREITOS E DEVERES	38
NORMA XLVII	38
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES	38
NORMA XLVIII	39
DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES	39
NORMA XLIX	40
DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES	40

NORMA L	42
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	42
NORMA LI	43
VOLUNTARIADO	43
NORMA LII	43
DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS	43
NORMA LIII	44
SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DO TRABALHO VOLUNTÁRIO	44
NORMA LIV	44
DIREITOS E DEVERES DOS ESTAGIÁRIOS	44
CAPÍTULO VII	45
DISPOSIÇÕES FINAIS	45
NORMA LV	45
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	45
NORMA LVI	45
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	45
NORMA LVII	46
COMUNICAÇÕES	46
NORMA LVIII	46
ÓBITO, FUNERAL e ACTOS FÚNEBRES	46
NORMA LIX	47
MANUAL DE PREVENÇÃO E AVALIAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS	47
NORMA LX	48
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	48
NORMA LXI	48
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	48
NORMA LXII	48
FORO COMPETENTE	48
NORMA LXIII	48



APROVAÇÃO E REVISÃO	48
NORMA LXIV	49
ENTRADA EM VIGOR	49
ANEXOS	50
ANEXO 1	50
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	50

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Este regulamento regula as condições de acesso e de funcionamento da resposta social, Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (adiante designada por ERPI), do Centro de Solidariedade Social de Valdozende.

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro de Solidariedade Social de Valdozende (adiante designado por CSSV) Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, registada na Direção Geral de Segurança Social, cujo respetivo registo foi lavrado por despacho do Secretário de Estado da Presidência do Conselho de Ministros de 26/03/2021, e o respetivo registo foi lavrado pelo averbamento nº 5 à inscrição nº 68/1982 fls 134 verso e 135 do livro nº 1 a fls 105 verso do livro nº 9 das Fundações de Solidariedade Social.

O presente Regulamento contém normas de frequência pelos respetivos utentes da resposta social Estrutura Residencial para pessoas Idosas, situado na Rua Reverendo Francisco Abel Lopes nº2, freguesia de Valdozende, concelho de Terras de Bouro.

O CSSV é uma Fundação da Igreja Evangélica Metodista Portuguesa, tem como desígnio dar resposta às necessidades sociais da freguesia de Valdozende, estendendo depois a sua ação a outras freguesias vizinhas. É assim uma instituição de raiz Cristã, apoiando utentes de qualquer nível social, cor, religião ou país.

A Nossa Missão

Servir as famílias no apoio à infância, jovens e idosos, educando e apoiando ao longo da vida.

A Instituição está aberta a todos os que dela precisam, numa parceria consciente com as instituições públicas.

A Nossa Visão

O Centro de Solidariedade Social de Valdozende pretende realizar serviços de qualidade aos seus utentes, continuando a sua orientação na procura do rigor, contributo e



espírito de equipa, visando a construção de uma instituição de referência, a nível da área social.

Os Nossos Valores

Como valores adota a compreensão e respeito pela cultura dos colaboradores e utentes, ou seja, com as pessoas em geral. Zela pelo cumprir dos compromissos assumidos com as famílias, colaboradores e para com a comunidade em geral. De igual modo, coopera na confiança e na valorização dentro dos novos conceitos e estratégias das sociedades atuais, assim como, é seu intuito promover a igualdade de oportunidades a todos os que procurarem os seus serviços, satisfazendo as necessidades e expectativas dos mesmos.

Define como Metas, o apoio às famílias e às comunidades envolventes, das áreas geográficas respetivas.

O Centro de Solidariedade Social de Valdozende – Polo da Sede é uma Instituição Particular de Solidariedade Social com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga em 01-12-2010 e revisto a 03-04-2018, para a resposta social de ERPI- Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, que se rege pelas seguintes normas:

NORMA II

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O ERPI do Centro de Solidariedade Social de Valdozende, é norteada pelos princípios gerais estabelecidos por esta instituição, normativos aplicáveis, pelo disposto no presente regulamento e pelo Acordo de Cooperação estabelecido com o Instituto da Segurança Social.
2. À data da aprovação do presente documento, a legislação aplicável é a constante no anexo 1, documento a atualizar sempre que necessário.

NORMA III

OBJETIVOS DE REGULAMENTO

1.A Estrutura Residencial para pessoas Idosas possuiu um regulamento interno no qual são definidas as regras e os princípios específicos de funcionamento e contém, designadamente:

- a) Condições, critérios e processamento de admissão;

- b) Direitos e deveres da instituição, do utente, dos familiares, dos colaboradores, dos estagiários e dos voluntários;
 - c) Horários de funcionamento;
 - d) Horário de visitas;
 - e) Critérios de determinação das participações familiares, quando aplicável;
2. No ato de celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços será entregue ao utente ou ao representante legal, um exemplar do regulamento interno.
3. Qualquer alteração ao regulamento interno será comunicada ISS.

NORMA IV

OBJETIVOS DA ESTRUTURA RESIDENCIAL

1. Constituem objetivos da Estrutura Residencial para pessoas Idosas os seguintes:

- 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) 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 úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e

atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
- 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 V

PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

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

- a) Qualidade, eficiência, humanização, respeito pela individualidade;
- b) Respeito pelo sigilo privacidade dos dados pessoais dos utentes, seus familiares, trabalhadores e todos que se relacionam com o serviço;
- c) Interdisciplinaridade;
- d) Avaliação integram das necessidades do utente;
- e) Promoção manutenção da funcionalidade e da autonomia
- f) Participação e coresponsabilização do utente ou do representante legal, no plano individual de cuidados e no plano individual do utente;

NORMA VI

DADOS PESSOAIS

1. Todas as informações e documentos recolhidos pelo CSSV serão protegido de acordo com as regras de tratamento de dados do RGPD.
2. A conservação e arquivo dos dados, em suporte físico e digital obedecerá às regras de confidencialidade;
3. Os dados pessoais serão de acesso exclusivo aos serviços e pessoas autorizadas da instituição, tendo em vista a criação de um processo individual, uma boa decisão de

admissão e uma adequada prestação de serviços, não sendo disponibilizados a quem não tem essas funções.

4. Os dados arquivados e armazenados serão conservados e armazenados durante o período legalmente obrigatório, respeitando a sua conservação.
5. Os candidatos e os utentes poderão, a qualquer momento, livremente e sem restrições obter do CSSV:
 - a) O acesso aos dados tratados e a informação clara sobre as operações de tratamento a que estão sujeitos, bem como eventuais terceiros;
 - b) Solicitar a retificação, eliminação ou apagamento dos dados;

NORMA VII DESTINATÁRIOS

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 ou não pretendem permanecer na sua residência.
- b) Excecionalmente, em casos devidamente justificados, poderão também ser admitidos no ERPI pessoas adultas com idade inferior a 65 anos.
- c) A ERPI destina-se ainda a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade do cuidador;

NORMA VIII DOCUMENTOS AFIXADOS

A Estrutura Residencial para pessoas Idosas procederá à fixação em local visível e de fácil acesso, designadamente, dos seguintes elementos:

- a) Licença de funcionamento ou autorização provisório do funcionamento, quando aplicável;
- b) Mapa de pessoal e respetivo horários;
- c) Identificação do diretor técnico;



- d) Horário de funcionamento do estabelecimento;
- e) Mapa semanal das ementas, incluindo dietas;
- f) Precário e critérios de determinação da comparticipação familiar;
- g) Minuta dos contratos de prestação de serviços;
- h) Regulamento interno;
- i) Valor da comparticipação financeira da segurança social;
- j) Livro de reclamações em papel ou/ digital (www.livroreclamações.pt);
- k) Identificação RAL (Resolução Alternativa de Litígio).
- l) Documento comprovativo da aprovação das medidas de autoproteção e de realização de inspeções regulares, quando aplicável;
- m) Planta de emergência;
- n) Plano de atividades;

NORMA IX

CUIDADOS E SERVIÇOS

1.A Estrutura Residencial para pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
- b) Alimentação e apoio nas refeições nomeadamente: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia respeitando as dietas com prescrição médica e restrições alimentares;
- c) Lavagem e tratamento de roupas;
- d) Cuidados de higiene e conforto pessoal (banho total, cuidados de higiene intimidade, corte das unhas das mãos e dos pés);
- e) Cuidados de imagem (fazer barba, vestir com roupa limpa e adequada a estação);
- f) Higienização dos espaços;
- g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;

- h) Cuidados de enfermagem bem como o acesso a cuidados de saúde;
- i) Administração de fármacos, quando prescritos.
- j) Assistência medicamentosa (a Instituição apenas assegurará e responsabilizar-se-á pela sua toma, de acordo com prescrição médica);
- k) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
- l) Cuidados de Reabilitação (ginástica);
- m) Transporte dos utentes para atividades no exterior organizadas pela instituição;
- n) livres sozinho ou acompanhado/a (a instituição só autoriza as saídas com autorização dos familiares);

2. A Estrutura Residencial para pessoas Idosas presta um outro conjunto de atividade e serviços complementares ou extra, para lá dos serviços base e que fica sujeito a pagamento, conforme a tabela afixada designadamente

- a) Serviço de estética e cabeleiro;
- b) Assistência medicamentosa (aquisição da medicação e preparação dos blister e administração);
- c) Aquisição de material geriátrico (fralda, pensos de incontinência, esponjas de higiene) e ajudas técnicas;
- d) Suplementos alimentares e materiais de consumo;
- e) Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
- f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores para a prestação de cuidados aos utentes;
- g) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- h) Outras despesas que impliquem custos acrescidos para a instituição quando aplicável.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA X

CANDIDATURA E RENOVAÇÃO

1. Para efeito de candidatura, o candidato deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo candidato, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Número do cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Número do cartão de contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Número do cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Número do cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório e relatório do médico de família, com quadro clínico/saúde do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos anuais do cliente e do agregado familiar, mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar;
 - g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam;
 - i) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - j) Caderneta predial atualizada e/ou certidão de teor matricial emitida pelos serviços de finanças (se aplicável);
 - k) Fotocópia da declaração bancária sobre o montante da prestação mensal do empréstimo para a aquisição de habitação própria ou fotocópia do último recibo de renda;

- l) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (dos últimos 3 meses acompanhada de declaração médica comprovativa);
 - m) A fotocópia do Bilhete de identidade/cartão de cidadão dos utentes ou dos representantes legais deverá ser autorizada nos termos do artigo 5º da Lei 7/2007, de 5 de fevereiro, com as alterações em vigor à data.
2. A candidatura do utente (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Direção Técnica;
 3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
 4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
 5. A candidatura pode ser realizada em qualquer altura do ano;
 6. **Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações** de rendimento, e após a realização de diligências que se considerem adequadas, a instituição pode convencionar um montante de participação familiar até ao limite da **participação familiar máxima**.
 7. A falta de entrega destes documentos, no prazo concedido para o efeito, é determinada a fixação da participação familiar máxima.
 8. Os documentos probatórios referidos no ponto 1 deverão ser entregues aquando do preenchimento da Ficha de inscrição.
 9. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela.

NORMA XI

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta Estrutura Residencial para pessoas Idosas :

1. O candidato ter idade igual ou superior a 65 anos ou, em caso de idade inferior, enquadrada uma situação de exceção devidamente justificada;
2. A admissão ser da vontade expressa do candidato ou do seu representante legal;
3. A admissão do candidato não colocar em causa a segurança, a saúde e o bem-estar dos outros utentes;
4. Só após despacho da Diretora Técnica/Direção e, mediante inscrição, será elaborado o processo de admissão;

5. A admissão é precedida por uma visita/entrevista ao candidato e/ou pessoa próxima, a realizar pelo Responsável do Serviço/Direção Técnica;
 6. Concordância do(a) utente e da família com os princípios, os valores e as normas regulamentares da instituição.
 7. O candidato, os seus responsáveis legais e representante legal não terem dívidas para com a Instituição, salvo situações de exceção devidamente justificadas.
- As condições de exceção só serão aceites depois de aprovadas pela direção.

NORMA XII

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Insuficiência de recursos económicos;
 - b) Isolamento social;
 - c) Isolamento familiar;
 - d) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à instituição
 - e) Idade
 - f) Autonomia do candidato;
 - g) Frequência numa resposta social da instituição;
2. O CSSV procura dar resposta prioritária a pessoas e grupos sociais e economicamente desfavorecidos, sem com isso colocar em causa a sustentabilidade da resposta social.
3. No caso de mais do que um candidato apresentar exatamente a mesma pontuação final, utiliza-se como critério de desempate a antiguidade da entrega dos todos os documentos solicitados na candidatura;

NORMA XIII

TABELA DE CRITÉRIOS DE PRIORIDADE

Critérios		Pontuação	Ponderação
Insuficiência de recursos económicos: rendimento per capita (RCP) do agregado familiar.	<ul style="list-style-type: none"> • Inferior ou igual a 1x RMMG (Rendimento Mínimo Garantido) • Superior 1x RMMG e até 2x RMMG • Superiores 2x RMMG 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 • 5 • 0 	25%

<p>Isolamento social: ausência de acompanhamento da família ou amigos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sem acompanhamento • Com acompanhamento esporádico (pelo menos uma vez de 15 em 15 dias) • Com acompanhamento 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 • 5 • 0 	<p>20%</p>
<p>Isolamento familiar: distância a que residem os familiares em primeiro grau em linha reta, cônjuge e irmãos;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A 150 ou mais kms ou inexistência dos mesmos • A mais de 50, mas menos de 150 kms • A 50 ou menos kms 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 • 5 • 0 	<p>15%</p>
<p>Insuficiência das condições habitacionais;(sem ligação elétrica, à rede de água e sem casa de banho interior);</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Duas ou três situações • Uma situação referida • Nenhuma das situações referidas 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 • 5 • 0 	<p>15%</p>
<p>Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à instituição;</p>	<p>Freguesia de Valdozende</p> <p>Freguesias circundantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 10 • 5 • 0 	<p>5%</p>
<p>Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;</p>	<p>Ausência mais de 2 ou mais meses</p> <p>Ausência mais de 1 mês</p> <p>Ausência de 15 dias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 10 • 5 • 0 	<p>10%</p>
<p>Frequência numa resposta social da instituição;</p>	<p>Há mais de 1 ano</p> <p>Há menos de 1 ano</p> <p>Nenhum mês</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 10 • 5 • 0 	<p>10%</p>

NORMA XIV

VAGAS RESERVADAS

1. O Instituto de Segurança Social, I.P., dispõe de vagas reservadas, para integrar encaminhamentos de emergência social;
2. Em caso de encaminhamento urgente, justificada necessidade evidente dos serviços da Estrutura Residencial com grande probabilidade de preenchimento das condições de admissão, pode ser dispensada a apresentação dos documentos probatórios da candidatura, só se diligenciando no sentido da conclusão deste procedimento depois de iniciada a prestação de serviços.
3. A obtenção dos documentos da alínea anterior, no âmbito deste procedimento preterido, deve considerar-se urgente, bem como a avaliação que deles depende, uma vez iniciada aquela prestação de serviços, por forma a regularizar a situação no mais curto espaço de tempo;

NORMA XV

LISTA DE ESPERA

Os utentes que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, ficam, automaticamente inscritos na lista de espera da resposta social e será comunicado no momento da candidatura a posição que ocupam na referida lista de espera.

Esta lista é atualizada semestralmente. Os inscritos são contactados via telefone e são informados sobre a sua posição na lista, assim como questionados sobre o interesse da família em manter a inscrição.

Os critérios para a retirada da lista de espera são:

- a) Anulação da inscrição por parte do utente ou pessoa significativa;
- b) Anulação da inscrição por não respeitar os requisitos de frequência da resposta social;
- c) Perante a existência de vaga, o utente não aceitar entrar na referida resposta social.

NORMA XVI

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de candidatura, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica deste estabelecimento, 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;
2. São competentes para decidir o processo de admissão a diretora técnica e direção da instituição;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de dez dias úteis.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá como 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 sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato da admissão é devido o pagamento: **da primeira mensalidade.**
7. Os utentes 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 utente ou seu representante legal, através de carta ou contacto telefónico.

NORMA XVII

ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;



- d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente de rescindir o contrato.

CAPÍTULO III
COMPARTICIPAÇÕES E PAGAMENTOS
NORMA XVIII
COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Na determinação das comparticipações são respeitados os seguintes princípios:
- a) Princípio da universalidade segundo o qual os equipamentos e os serviços devem prever o acesso e a integração de utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora se privilegie os mais desfavorecidos ou os que se encontrem numa situação de maior vulnerabilidade;
 - b) Princípio da justiça social segundo o qual se criaram escalões de rendimento, para que os utentes com rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
 - c) Princípio da proporcionalidade segundo o qual a comparticipação de cada utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. Considera-se por comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais determinado em função da percentagem definida para Resposta Social a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
3. Para a ERPI, apenas se considera o rendimento da pessoa destinatária da Resposta Social, mais precisamente, o utente;

4. O valor da comparticipação familiar mensal em ERPI é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o Rendimento Per Capita (RPC) do utente, variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência, segundo o índice de Barthel, tal como se apresenta na tabela:

Grau de dependência (índice do Barthel)	Percentagens sobre o RPC (Rendimentos Per Capita do agregado familiar)
Independente	75%
Ligeiramente dependente	80%
Moderadamente dependente	85%
Severa ou totalmente dependente	90%

5. Quando no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau e já tenha sido requerida a sua atribuição, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior.
6. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.
7. A percentagem sobre o RPC poderá ser elevada até 90% nas seguintes situações:
- Utentes dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, vestuário e locomoção (dependentes de 1º grau);
 - Utentes necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com caráter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo (dependentes de 1º e 2º grau).

NORMA XIX

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. De acordo com o disposto no regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, Anexo da portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento per capita mensal



RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do utente** (RU), consideram-se os seguintes rendimentos:

Do trabalho dependente;

Do trabalho independente

De pensões

De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

Prediais

De capitais

Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

Consideram -se rendimentos para efeitos da alínea c) do 3.1. as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

Consideram -se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de

teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;

O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite. Consideram -se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram -se os rendimentos anuais ou anualizados.

Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação máxima;

NORMA XX

DESPESAS FIXAS DO AGREGADO DO UTENTE

1. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas mensais fixas:
 - a) valor das 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 com transportes 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.
2. Para além das despesas referidas na alínea anterior, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em Estrutura Residencial para pessoas Idosas (ERPI) é considerado como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipações pela frequência de outra Resposta Social.
 3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 1. tem um limite máximo, o total das despesas a considerar, igual à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), sendo que nos casos em que essa soma é inferior a este montante é considerado o valor real da despesa.

NORMA XXI

PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente.
2. Sempre que haja dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após diligências que se considerem adequadas ou quando os documentos comprovativos dos rendimentos não tenham sido entregues no prazo concedido para efeito, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação.
3. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos documentos comprovativos respetivos.

NORMA XXII

COMPARTICIPAÇÃO DOS DESCENDENTES

1. A comparticipação familiar apurada pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.
2. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante

acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.

3. Os critérios para apuramento da capacidade económica do agregado familiar, para efeitos da comparticipação referida no número anterior, são os que constam no presente Regulamento Interno para o agregado familiar do utente.
4. Sem prejuízo do nº2 do presente artigo, o valor da comparticipação deve suprimir a diferença entre o valor da comparticipação familiar e o custo médio real do utente verificado no ano anterior.
5. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da Estrutura Residencial, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano;

NORMA XXIII

REVISÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES

1. As comparticipações familiares e dos descendentes são, em regra, objeto de revisão anual a aplicar a um de julho de cada ano civil.
2. Por alterações das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar e da comparticipação dos descendentes, designadamente, no rendimento per capita mensal, a Instituição pode proceder à revisão da respetiva comparticipação fora deste período.

NORMA XXIV

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades, e eventuais custos de serviços adicionais, deverá ser efetuado diretamente na Tesouraria do CSSV em dinheiro, cheque ou por transferência bancária para o NIB 0045 1295 40234036713 20. No caso de o montante desses pagamentos ser entregue em mão a um dos colaboradores do CSSV, este coloca-o em envelope fechado, indica o nome do utente a quem se refere, e entrega-o na Tesouraria para elaboração das respetivas faturas/recibos.



2. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado entre o dia 1 e o dia 10 de cada mês, assim como os possíveis custos adicionais realizados no mês anterior.
3. Perante ausência de pagamento superior a 30 dias e após ser realizada análise do caso, a instituição poderá vir a suspender a frequência do utente até a regularização da situação.
4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

CAPÍTULO IV RELAÇÃO CONTRATUAL

NORMA XXV CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA XXVI INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação da em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 30 dias de antecedência;

3. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
4. Se, quando cessar o motivo da interrupção, o utente não regressar haverá lugar à cessação do contrato.

NORMA XXVII

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente/ responsável tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. Pelo não cumprimento deste prazo, terão que liquidar a mensalidade do mês seguinte.

CAPÍTULO V

INSTALAÇÕES E RECURSOS

NORMA XXVIII

INSTALAÇÕES

1. A resposta social ERPI do Centro de Solidariedade Social de Valdozende está sediada na Rua Reverendo Francisco Abel Lopes, n°2, 4845-040 Valdozende, e as suas instalações são compostas por:
 - a) 10 quartos duplos, cada um deles com uma casa de banho;
 - b) 1 refeitório;
 - c) 1 sala de estar, 1 sala de convívio e 1 sala de atividades;
 - d) 1 rouparia;
 - e) 3 quartos de arrumos;
 - f) 1 quarto de sujos;
 - g) 1 wc para os colaboradores;
 - h) 1 gabinete técnico;
 - i) 1 gabinete de saúde, com WC;
 - j) Instalações sanitárias femininas e masculinas de apoio ao refeitório e salas de convívio e de atividades;

- k) 1 cozinha
- l) 1 lavandaria
- 2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

NORMA XXIX

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

- 1. A ERPI funciona em horário contínuo, durante todo o ano, incluindo fins-de-semana e feriados;
- 2. As atividades e rotinas diárias são baseadas no seguinte esquema:

Atividades ou Rotina	Horário
Despertar	7:00 h – 7:30 h
Higiene e conforto	7:30 h – 9:00 h
Pequeno-Almoço com sonda Naso-gástrica	6:30 h – 7h30 h
Pequeno-Almoço	9:00h – 10:30 h
Reforço alimentar nas sondas Naso-gástrica	10:00 h – 11:00 h
Atividades	10:30 h – 12:00 h
Almoço com sonda Naso-gástrica	12:00 h – 13:00 h
Almoço	12:00 h – 13:00 h
Repouso	13:00 h – 14:00 h
Atividades	14:00 h – 15:00 h
Lanche	15:00 h – 16:00 h
Tempos livres	16:00 h – 18:00 h
Jantar	18:00 h – 19:00 h
Tempos livres	20:00 h – 21:00 h
Ceia	21:00 h – 22:00 h
Descanso	22:30 h – 7:00 h

NORMA XXX

HORÁRIO DE ATENDIMENTO A FAMILIARES

A ERPI tem um dia semanal definido para atendimento dos familiares, de modo a haver um espaço de diálogo entre os interessados no processo de bem-estar do idoso. O dia estipulado será afixado em lugar visível, podendo ser alterado sempre que se justifique.

NORMA XXXI

QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao 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;

O conteúdo funcional dos trabalhadores constantes no mapa que esta descrito no Manuel de funções do CSSV.

NORMA XXXII

DIREÇÃO TÉCNICA

A Direção Técnica do ERPI é assegurada pelo um técnico com formação superior nas áreas ciências sociais.

O nome e a formação do diretor técnico encontram-se afixado em local visível na reção da parte da terceira idade.

A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela enfermeira.

NORMA XXXIII

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Para cada utente será organizado um processo individual, confidencial e de acesso restrito, tendo em vista conhecer o melhor possível, a situação e acompanhar a sua evolução do ERPI.

Área Sociofamiliar:



- a) Ficha de inscrição (identificação, data de inscrição, data de admissão);
- b) Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do utente ou dos familiares;
- c) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- d) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- e) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- f) Cadernetas prediais atualizadas;
- g) Declaração dos rendimentos de capitais;
- h) Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao ERPI;
- i) Contrato de prestação de serviços, adendas, suspensões e rescisões;
- j) Documento pelo registo do consentimento para tratamento de dados.
- k) Identificação da situação social;
- l) Identificação do responsável pelo acesso há chaves do domicílio do utente e as regras de utilização;
- m) Exemplar do contrato de prestações de serviços;
- n) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com a identificação da data e motivo;

Área da Saúde:

- a) Número do Cartão de utente do Centro de Saúde;
- b) Identificação e contacto do médico assistente;

- c) Relatório do médico assistente, com indicação da situação de saúde e do comprovativo clínico do utente;
- d) Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente no ERPI.

Dossier Social:

- a) Registo de ocorrências de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
 - b) Avaliações Diagnósticas;
 - c) O plano de intervenção (PI) a e respetiva avaliação e revisão.
 - d) O plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e os responsáveis pela elaboração;
2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Diretora técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 3. Cada processo individual deverá ser permanentemente atualizado.
 4. cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e o motivo.

NORMA XXXIV

HORÁRIO DE VISITAS AO UTENTE

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos dos utentes da ERPI com marcação prévia, contando que se efetive no período diário seguinte:
De Segunda a Domingo: Das 14h00m às 17h00m
2. A Instituição pode proibir a entrada a visitas que não sejam desejadas pelo utente e/ou que provoquem alterações comportamentais no idoso, gravosas tanto para o próprio como para o ambiente do estabelecimento.
3. Para o bem-estar dos utentes, não são permitidas mais que 4 visitantes por utente.
4. É autorizada a visita de crianças desde que não permaneçam nos corredores, nos quartos de outros utentes que não o seu familiar e sempre que estejam acompanhados por adultos, cabendo a estes a responsabilidade pelos atos das crianças.



5. As visitas deverão decorrer nos espaços expressamente indicados para o efeito.
6. Em situações excecionais e devidamente fundamentadas, poderá ser autorizada fora dos horários estabelecidos, visitas aos utentes.

NORMA XXXV

SAÍDAS OU PEDIDOS DE LICENÇA OU DISPENSA

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas ao preenchimento do registo de ausências e a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI, e devendo-se acatar o seguinte:
 - a) Os utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física ou idade avançada, possa apresentar risco ou perigo para a sua segurança, só terão permissão quando acompanhados por pessoa familiar ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI e do seu amparo físico e material.
 - b) As saídas dos restantes utentes mesmo que acompanhados por terceiros, devem ser comunicadas ao/à responsável pela resposta social, com indicação da hora de saída e hora provável de chegada, com pelo menos um dia de antecedência; podendo não ser autorizada, desde que existam impedimentos que o justifiquem.
 - c) Os utentes que estejam sobre tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do(a) enfermeiro(a) da instituição e/ou do médico(a) assistente.
 - d) Só em casos excecionais, devidamente justificados, mediante autorização do(a) responsável da resposta social, poderá o regresso à ERPI ir além da hora de silêncio.

NORMA XXXVI

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. No primeiro dia de acolhimento o utente deve trazer as roupas e os objetos pessoais que considere essenciais à sua permanência na estrutura residencial, sendo elaborada a relação destes bens no momento da admissão.
2. Para segurança dos utentes não estão os mesmos autorizados a ter na sua posse objetos cortantes ou contundentes.

3. O ERPI não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda;
4. Caso se considere que o ERPI não reúne as condições para garantir a segurança dos bens entregues pode recusar-se a recebê-los;
5. Sempre que seja solicitado, os valores e os objetos serão entregues ao proprietário ou aos seus herdeiros legais, em caso de falecimento do utente ou da sua saída do ERPI;
6. O ERPI só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda;
7. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.
8. Os bens e valores dos utentes que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou representantes legais, no prazo de um ano a contar da data do seu falecimento, reverterão a título de doação para a instituição (CSSV).

NORMA XXXVII

ACOMPANHAMENTO DO UTENTE

1. Os familiares serão informados, sempre que se considere necessário e/ou por eles solicitado, da situação do idoso. Caso o idoso manifeste vontade de manter a sua privacidade, a mesma será sempre respeitada.
2. As informações serão fornecidas ao responsável pelo utente, de modo a facilitar a transmissão das mesmas.
3. **O acompanhamento do idoso a consultas externas, exames, serviço de urgência e/ou serviços públicos é da responsabilidade da família**, sendo obrigação do estabelecimento o fornecimento de informações pertinentes e caso se justifique, mediante parecer da Direção Técnica e decisão da Direção, aquele far-se-á acompanhar de uma colaboradora.
4. A família deve comunicar de imediato á/ao Diretor(a) Técnico(a) e/ou enfermeiro(a) todas as informações pertinentes, relativas ao estado de saúde do utente. Caso tal obrigação não seja cumprida, todos os erros no tratamento do utente são da exclusiva responsabilidade da família.

5. O não acompanhamento por familiares do utente às consultas externas não dispensa o estabelecimento de o suprir. O custo das deslocações será afixado pela direção executiva.

Sempre que um utente seja acompanhado por um/a colaborador/a a consulta, exame ou serviço de urgência e/ou serviços públicos os custos inerentes ao episódio podem ser imputados ao utente/família.

6. O transporte e acompanhamento a consultas de rotina e consultas de urgência ao centro de saúde de Rio Caldo e/ou Terras de Bouro, e ao serviço de urgência de Vieira do Minho, por se considerarem de carácter preventivo são da responsabilidade da instituição.

NORMA XXXVIII

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. A instituição não se responsabiliza por qualquer alimento adquirido pelo utente/família.
5. O utente respeitará os horários estabelecidos das refeições, salvo em situações especiais atendíveis pelo(a) responsável pela resposta social.
6. A alimentação é igual para todos os utentes. No entanto o utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo prescrito pelo médico.

NORMA XXXIX

ASSISTÊNCIA MÉDICA E DE ENFERMAGEM

1. Caso a admissão do idoso no estabelecimento altere a zona de residência, ter-se-á de inscrever no Centro de Saúde da área da ERPI, de modo a ser atribuído um médico de família, que assistirá o utente enquanto utente de ERPI.
2. A alteração de médico de família é da responsabilidade do idoso e/ou da família.

3. A prescrição de medicamentos é da responsabilidade do(a) médico(a) de família, a Instituição assume a responsabilidade de os administrar aos idosos.
4. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade do(a) enfermeiro(a) da ERPI.
5. A instituição fornecerá os produtos para execução dos cuidados de enfermagem básicos.
6. Caso o utente necessite de produtos e materiais específicos para seu tratamento estes serão pagos pelo utente/família.
7. Em caso de impossibilidade de tratamento no serviço de enfermagem da ERPI e em caso de necessidade de cuidados clínicos continuados, deve recorrer-se aos serviços do Hospital ou Centro de Saúde.

NORMA XL

PROIBIÇÃO DE OUTROS ALIMENTOS E BEBIDAS

1. Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos Utentes:
 - a) Adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros utentes, sem autorização do(a) responsável pela resposta social.
 - b) Adquirir e trazer para a ERPI quaisquer alimentos para seu uso ou uso de outros utentes, sem autorização do(a) responsável pela resposta social.
 - c) Sempre que autorizado, os alimentos e/ou bebidas trazidos do exterior serão guardados e identificados pela colaboradora de serviço.
 - d) É absolutamente proibido guardar alimentos e/ou bebidas nos quartos; estes devem ser guardados nos locais para o efeito; armário e frigorífico. (Regras de Higiene e Segurança Alimentar).
 - e) A ingestão de bebidas alcoólicas é expressamente proibida; com exceção das principais refeições (almoço e jantar) e em situações excecionais sempre que autorizadas pelo responsável da resposta social.

NORMA XLI

CUIDADOS DE HIGIENE

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 XLII

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.
3. A instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de peças de roupa que não estejam devidamente identificadas.
4. A área de lavandaria é de acesso restrito aos funcionários.

NORMA XLIII

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;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animadora e/ou Coordenação/ Direção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;

NORMA XLIV

CUIDADOS DE ENFERMAGEM E ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI;
2. A ERPI assegura a administração da medicação prescrita;
3. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes;

4. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, pelos seus familiares e na sua ausência por colaboradores da ERPI;
5. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA XLV

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente/responsável do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA XLVI

PLANO DE ATIVIDADES

1. O ERPI elabora um plano de atividades anual, que contem atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativa e terapêutica, que visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre utentes e para a estimulação e manutenção das capacidades físicas e psíquicas dos mesmos;
2. A execução do plano de atividades é monitorizada regularmente, de modo a melhor se alcançarem os seus objetivos, sendo avaliado no balanço anual de atividades.
3. O plano e o balanço serão publicados, depois de aprovados pela direção executiva.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XLVII

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. **São direitos dos utentes:**



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

2. São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- 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, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

NORMA XLVIII

DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES

Os familiares têm direito de:

- a) Visitar diariamente os seus familiares
- b) Conhecer as alterações respeitantes às condições de prestação de serviços e respetivos precários;
- c) Os dados pessoais serem tratados com sigilo e confidencialidade e em obediência às obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados, tendo o direito ao respeito pela sua privacidade e preservação da identidade.

Os familiares têm o dever de:

- a) Cumprir com as normas estabelecidas neste regulamento;
- b) Não captar e divulgar qualquer imagem ou dados de outros utentes, trabalhadores ou outras pessoas com quem tenha contacto na instituição;
- c) Cooperar com a Instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do utente;
- d) Visitar o seu familiar com regularidade, informar-se do seu estado de saúde e bem-estar e participar nas atividades para as quais a família seja convidada, na medida dos seus interesses e possibilidades;
- e) Dar apoio e acompanhamento ao seu familiar nos serviços diferenciados de saúde, sempre que solicitado;
- f) Participar na celebração do aniversário do utente e outras datas festivas significativas para o mesmo;
- g) Proporcionar ao utente a participação nas comemorações familiares;

2. A participação dos familiares no funcionamento e nas atividades do ERPI deve obedecer às seguintes orientações;

- a) Respeitar a privacidade do utente;
- b) Não pôr em causa as rotinas e atividades do ERPI e o bem-estar e segurança dos utentes e funcionários;
- c) Respeitar as orientações dos responsáveis pela atividade;
- d) Não entrar nos espaços reservados aos funcionários, nem pôr em causa o bom funcionamento e os serviços prestados;
- e) Não utilizar equipamentos e materiais externos à instituição salvo se expressamente autorizado pela direção técnica;

NORMA XLIX

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES



1. Os colaboradores têm os seguintes direitos:

- a) Consignados da legislação em vigor;
- b) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
- c) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- d) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhore o seu desempenho.

2. Os colaboradores têm os seguintes deveres:

- a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da direção;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da direção, os companheiros de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
- e) Guardar lealdade à instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e funcionários.
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, quer estejam relacionadas com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
- g) Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- i) Contribuir para maior eficiência dos serviços da instituição, de modo a segurar e melhorar o bom funcionamento;
- j) Prestigiar a instituição e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de tenham conhecimento;
- k) Proceder dentro da instituição com o verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
- l) Tratar os responsáveis, utentes e visitantes, com a correção necessária paciência e carinho, não sendo permitido insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentando contra o seu pudor.

NORMA 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 utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, 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 utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

NORMA LI

VOLUNTARIADO

1. O Centro de Solidariedade Social de Valdozende aceita a prestação de trabalho em regime de voluntariado, elaborando um contrato nestas situações;
2. No ato de admissão é obrigatória a apresentação de registo Criminal.

NORMA LII

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

1. São direitos dos voluntários

- a) A que os seus dados pessoais sejam tratados com sigilo e confidencialidade e obediência às regras de RGPD;
- b) Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
- c) Reunir periodicamente com o diretor técnico designado para o seu acompanhamento direto;
- d) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- e) Dispor de um seguro de acidentes pessoais para voluntários;
- f) Direito à refeição, de acordo com o período diário em que exerce as suas funções;

1. São deveres dos voluntários

- a) Não divulgar por qualquer forma, dados pessoais ou imagens de utentes, seus familiares e trabalhadores da instituição;
- b) Desempenhar com responsabilidade as tarefas acordadas;
- c) Cumprir os horários previamente definidos;
- d) Ser responsável no cumprimento dos compromissos assumidos livremente como voluntário;
- e) Respeitar os valores e as crenças das pessoas com as quais trabalha;
- f) Trabalhar de forma integrada e coordenada com a instituição;
- g) Manter em absoluto sigilo os assuntos confidenciais, sobretudo no que se refere às situações sociofamiliares e de saúde dos utentes;
- h) Acolher de forma recetiva a coordenação e a supervisão de seu trabalho;
- i) Agir assertivamente na relação com os utentes;
- j) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e de bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;

- k) Colaborar com os profissionais da referida resposta social respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- l) Utilizar corretamente a identificação de voluntario no exercício da sua atividade;
- m) Responder aos inquéritos de satisfação;
- n) Marcar sempre a sua presença no respetivo registo;

NORMA LIII

SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DO TRABALHO VOLUNTÁRIO

1. O voluntário que pretende interromper ou cessar o trabalho voluntário deve informar a entidade promotora com a maior antecedência possível.
2. A instituição pode dispensar a colaboração do voluntário, a título definitivo ou temporário, sempre que a alteração dos objetivos ou das práticas institucionais o justifique ou sempre que se verifique incumprimento grave do contrato.

NORMA LIV

DIREITOS E DEVERES DOS ESTAGIÁRIOS

1. Os estagiários do ERPI têm os seguintes direitos:

- a) Conhecer o Regulamento Interno, o plano individual do utente e a legislação de apoio à atividade desenvolvida da Resposta Social;
- b) Ser integrado, respeitado e valorizado no trabalho que desenvolve com os utentes;
- c) Ser ouvido e esclarecido sobre a sua participação nas atividades da Resposta Social em que se encontra envolvido;
- d) Receber a informação e a supervisão prevista no projeto de estágio.

2. São deveres dos estagiários do ERPI:

- a) Conhecer e respeitar o Regulamento Interno, respeitando a privacidade de utentes e funcionários;
- b) Respeitar as decisões da equipa, discutindo em local apropriado as questões que julgue pertinentes, procurando manter a melhor coerência possível nas suas atitudes;
- c) Ser assíduo e pontual mantendo uma atitude responsável face ao mesmo;



- d) Não sair da resposta social com utentes sem a respetiva autorização dada pela diretora técnica;
- e) Agir assertivamente na relação com os utentes demonstrando capacidades de impor regras e ordem, mas também de compreensão consoante as situações e características de cada um;
- f) Manter em absoluto sigilo os assuntos confidenciais, sobretudo no que se refere às situações sociofamiliares dos utentes;
- g) Informar antecipadamente e por escrito caso pretenda faltar ou cessar as atividades do estágio;

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS
NORMA LV
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

- 1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica pelos utentes ou pessoa significativa.
- 2. Existe ainda o livro de reclamações eletrónico que poderá ser utilizado em alternativa.
- 3. O CSSV dispõe, também, de uma caixa de Sugestões e Elogios na secretaria, onde se podem deixar as sugestões ou elogios.
- 4. Anualmente, será distribuída à pessoa significativa ou utente um inquérito de Satisfação, cujos resultados serão, posteriormente, divulgados.
- 5. Para além destes meios, a Diretora Técnica reúne com os utentes e familiares sempre que necessário ou solicitado por eles.

NORMA LVI
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

- 1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
- 2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Diretora Técnica por parte das ajudantes de ação direta e restante pessoal afeto ao ERPI.

NORMA LVII

COMUNICAÇÕES

No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente, e-mail ou mensagens escritas para o endereço eletrónico ou números de telemóveis indicados para efeito.

Para que possa proceder ao tratamento da imagem dos utentes, nomeadamente para efeitos de publicação de fotografias na imprensa escrita e/ou no site e Facebook da instituição, com vista a promover/divulgar as atividades desta, necessita que preste o seu consentimento livre, específico, informado e explícito, cedendo ao CSSV, a título gratuito, os direitos sobre a imagem tal como captada nessas fotografias.

O CSSV, procederá ao tratamento da imagem, se assim o permitir, apenas para as finalidades supra descritas, comprometendo-se a implementar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas à salvaguarda dos seus dados. Não obstante, após a publicação das fotografias, o CSSV perderá o controlo absoluto sobre as imagens publicadas, pelo que não poderá assumir a responsabilidade pelo mau uso das mesmas por terceiros.

NORMA LVIII

ÓBITO, FUNERAL e ACTOS FÚNEBRES

1. O Estabelecimento deverá informar de imediato os familiares do óbito do utente, caso o óbito ocorra nas instalações do ERPI até às 00h00m. Caso ocorra após as 00h00m, os familiares serão informados a partir das 08h00 da manhã;
2. O representante do utente poderá solicitar ao estabelecimento que seja informado logo após o óbito.
3. Todas as providências relativas ao funeral serão da responsabilidade da família nomeadamente definir a agencia funerária e encaminhar ao ERPI.
4. As despesas com o funeral de um utente são da responsabilidade da família do mesmo. No caso de utentes sem possibilidades económicas e sem que outrem tome tal compromisso



- junto da instituição, deve então esta suportar os encargos e receber qualquer benefício/subsídio da Segurança Social ou Centro Nacional de Pensões.
5. Se não tiver sido feita comunicação escrita com as últimas vontades que será anexa ao processo para se cumprirem (desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para a instituição), os funerais dos utentes realizam-se segundo a normas da instituição e dentro do estilo digno, sendo conduzidos para o cemitério de onde são naturais.
 6. Até ao encerramento das contas, os representantes do utente deverão informar o CSSV das suas intenções relacionadas com os pertences;
 7. Os bens e valores dos utentes que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou representantes legais, no prazo de um ano a contar da data do seu falecimento, reverterão a título de doação para o CSSV.

NORMA LIX

MANUAL DE PREVENÇÃO E AVALIAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS

1. São expressamente proibidos qualquer espécie de maus-tratos (verbais ou físicos) por parte de utentes da instituição ou seus familiares a outros utentes, funcionários ou outros colaboradores da Instituição.
2. Caso tal se verifique o caso será objeto de análise pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) ou Direção, que poderá fazer cessar o contrato de prestação de serviço com os familiares, determinando a imediata exclusão do utente ou efetuando um pré-aviso de 8 a 15 dias conforme a gravidade da ocorrência.
3. O disposto no número anterior contempla ainda situações, em que o bom-nome da instituição, dos serviços que presta ou dos seus colaboradores seja posto em causa de forma pública, sem que se comprovem os fatos.
4. Todo e qualquer profissional ou utente que detete uma situação de negligência, abuso ou maus-tratos a outros utentes que ocorra dentro da instituição ou fora dela, deve de imediato avisa o(a) Diretor(a) Técnico(a) que efetua o registo, em modelo próprio que deverá ser assinado por todos os intervenientes, informando de seguida a Direção da Instituição.
5. O(a) Diretor(a) Técnico(a) em conjunto com a equipa técnica avalia a situação e procede segundo procedimento definido pela instituição.

NORMA LX

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O desrespeito pelas normas deste regulamento poderá levar à suspensão do(a) utente.
2. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente 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 a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA LXI

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA LXII

FORO COMPETENTE

1. Tem competências para resolução de eventuais litígios judiciais o Tribunal da Comarca de Braga.
2. Em alternativa, pode optar-se pela resolução extrajudicial do litígio junto do Centro de Arbitragem de Consumo de Braga, Tribunal Arbitral, ao qual o CSSV está vinculado.

NORMA LXIII

APROVAÇÃO E REVISÃO



É da responsabilidade da direção do CSSV proceder à aprovação e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do ERPI.

NORMA LXIV
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor decorridos 30 dias da data da sua alteração, que será comunicada aos serviços do CDSSS Braga .

Revisto e aprovado pela Direção Executiva em Abril de 2022.

ANEXOS

ANEXO 1

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A resposta social de Estrutura Residencial para pessoas Idosas, é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Guião técnico Lar para Idosos, direção geral de ação social, de dezembro 1996;
- b) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, define as condições de organização, funcionamento e instalação das estruturas residenciais para pessoas idosas.
- c) A portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho) que altera a portaria nº 196/A2015 de 1 de julho, alterada pela portaria número 296/2016 de 228 de novembro, – define os critérios, regras e formas em que assenta o atual modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS I. P. e as IPSS ou instituições legalmente equiparadas;
- d) Decreto lei 49/2018, de 14 de agosto, que cria o regime jurídico de o maior acompanhado, eliminando os Institutos de Interdição e Inabilitação, previsto no Código Civil, aprovado pelo Decreto-Lei 47/344 de 25 de novembro 1966;
- e) Decreto lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro que altera o Decreto-lei nº64/2007, de 14 de março - que define o regime de licenciamento e fiscalização dos estabelecimentos em que são prestados serviços de apoio às pessoas e às famílias, direcionados a crianças e jovens, pessoas idosas, pessoas com deficiência e pessoas vulneráveis.
- f) Decreto-Lei nº 172 -A/2014, de 14 de novembro, que altera o Decreto – Lei n. º119/83 de 25 de fevereiro – Aprova o Estatuto das IPSS e das fundações, Diário da República nº177/2015, Série I de 2015-09-10
- g) Compromisso de cooperação para o setor Social e Solidário celebrado entre os Ministérios da Saúde, da Educação e Ciência e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social e a União das Misericórdias Portuguesas, a confederação Nacional das instituições de Solidariedade e a União das Mutualidades Portuguesas;
- h) Protocolo de Cooperação em vigor;



- i) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação CNAAPAC; Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS/ Regulamentações coletivas do setor CNIS e sindicatos.