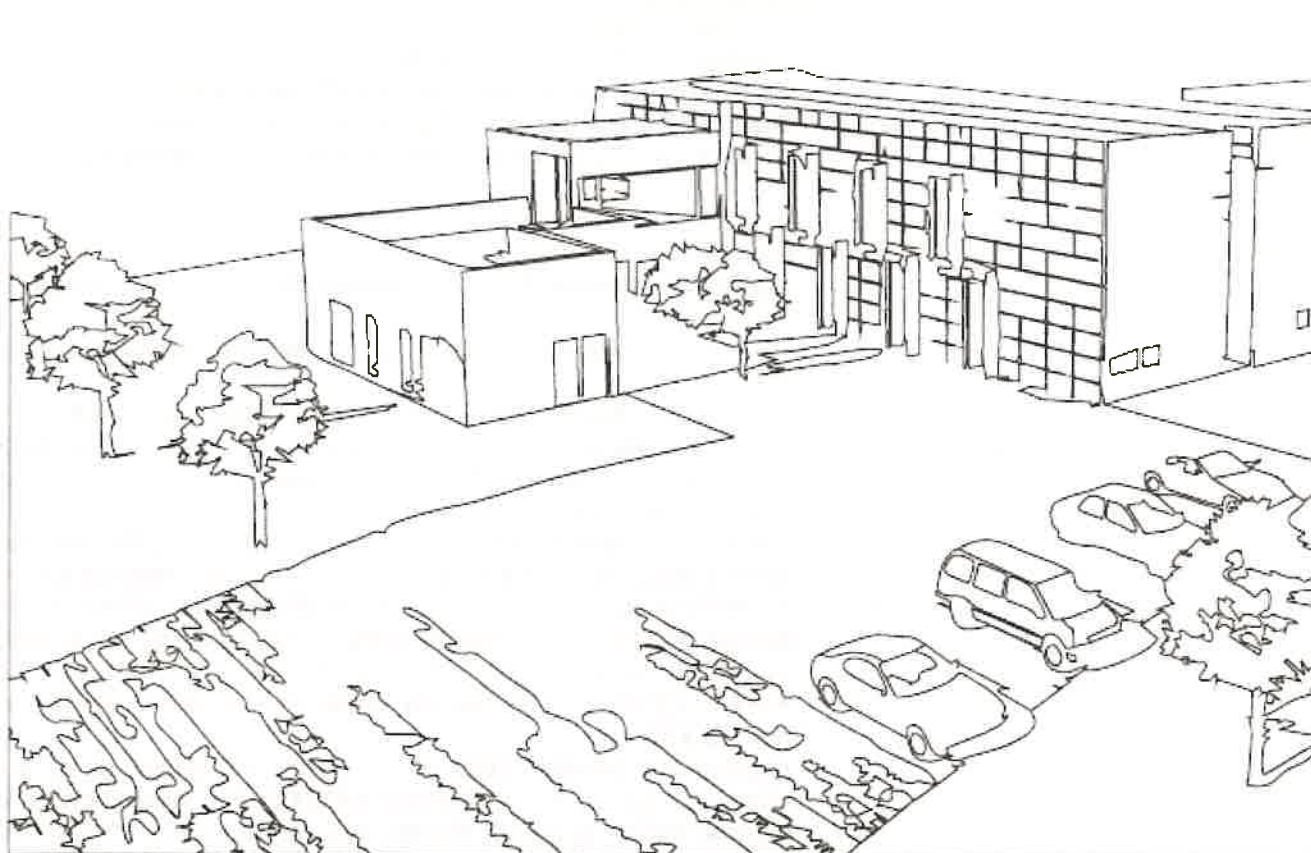




CENTRO SOCIAL DE SANTA MARIA DE SARDOURA



Regulamento Interno

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Rua da Devesa, n.º 239 – Santa Maria de Sardoura

4550-743 – Castelo de Paiva

Tel.: 255698013 (chamada para a rede fixa nacional)

*Fax: 255696157 * e-mail: geral@centrosocialdesardoura.com*

www.centrosocialdesardoura.com

Lista de revisões do Regulamento Interno

EDIÇÃO	DATA	CAPÍTULOS AFETADOS
00	02/06/2015	De I a XLIX Anexo A e B
01	26/01/2020	De I a L Anexo A e B
02	31/01/2023	1ª página – rodapé Capítulo I – Norma I, Norma II Capítulo IV – Norma XIV, Norma XVI, Norma XX (n.º 3), Norma XXI, Norma XXII, Norma XXV (n.º 2, alínea f); n.º 8 alínea d); n.º 16, alínea g)), Norma XXV (n.º 4), Norma L Anexo A (n.º 12 e n.º 15) Anexo B
03	01/01/2025	Capítulo I – Norma II (n.º 1); Norma IV (n.º 1, n.º 2, alíneas c), d), j), k), l), o), r), s) e n.º 3) Capítulo II – Norma V (alínea b), c)); Norma VI (alíneas a), d), e), f), g) Capítulo III – Norma VII (n.º 1); Norma VIII; Norma IX (n.º 1, n.º 3); Norma X (n.º 2, n.º 4, n.º 5, n.º 13, alínea b); Norma XI (n.º 2, alínea a); Norma XII (n.º 1, alíneas b), c), d), i), o), p), q), r); n.º 2); Norma XIII (n.º 4); Capítulo IV – Norma XV (n.º 4, alínea i), j); n.º 6); Norma XVI; Norma XVII; Norma XVIII (do n.º 2 ao n.º 18); Norma XX (n.º 4); Norma XXI (alíneas b), d, h); Norma XXII (alíneas e), h); Norma XXIII (n.º 2); Norma XXV (n.º 6, alínea e) n.º 8, alínea h), n.º 13, alínea b), n.º 17, alínea h), n.º 19, n.º 21, n.º 22); Norma XXVI (n.º 4); Norma XXIX (n.º 3, alínea a), m), n); Norma XXX. Capítulo V – Norma XXXI (n.º 1, alínea a), alíneas de c) a i), alíneas o), p), q), n.º 2); Norma XXXII (n.º 1, alíneas c), f), k); Norma XXXV (alínea g); Norma XLI (n.º 1, n.º 2, n.º 3, n.º 5); Norma XLII (n.º 3, alínea d); Norma XLVII (n.º 2); Norma XLIV; da Norma XLVII à Norma LII. Anexo A Anexo B

Índice

Capítulo I - Âmbito de aplicação, objetivos do regulamento, natureza e legislação aplicável	4
Norma I - Âmbito de aplicação e natureza	4
Norma II - Enquadramento legal e disposições complementares	4
Norma III - Objetivos do Regulamento	5
Norma IV - Definição, objetivos e princípios de atuação da resposta social	5
Capítulo II - Serviços prestados e atividades desenvolvidas	7
Norma V - Serviços e cuidados prestados	7
Norma VI - Atividades desenvolvidas	7
Capítulo III - Processo de admissão de clientes	8
Norma VII - Destinatários e condições de admissão	8
Norma VIII - Inscrição/candidatura	8
Norma IX - Critérios de prioridade na admissão	9
Norma X - Admissão de clientes	9
Norma XI - Acolhimento de novos(as) clientes	10
Norma XII - Processo individual do(a) cliente	11
Norma XIII - Processo de espera	12
Capítulo IV - Instalações e regras de funcionamento	12
Norma XIV - Instalações	12
Norma XV - Horário de Funcionamento	14
Norma XVI - Visitas	14
Norma XVII - Cálculo do rendimento	15
Norma XVIII - Tabela de comparticipações	16
Norma XIX - Revisão da comparticipação familiar	17
Norma XX - Pagamento da mensalidade	18
Norma XXI - Serviços, atividades e cuidados incluídos na mensalidade	18
Norma XXII - Serviços, atividades e cuidados não incluídos na mensalidade	18
Norma XXIII - Refeições	19
Norma XXIV - Alimentos e bebidas	19
Norma XXV - Normas de funcionamento das atividades/serviços prestados	20
Norma XXVI - Outras normas de funcionamento	27
Norma XXVII - Espólio e guarda de bens do(a) cliente	28
Norma XXVIII - Passeios ou deslocações	28
Norma XXIX - Quadro de pessoal	29
Norma XXX - Direção Técnica	32
Capítulo V - Direitos e Deveres	33
Norma XXXI - Direitos dos(as) clientes	33
Norma XXXII - Deveres dos(as) clientes	34
Norma XXXIII - Direitos dos(as) colaboradores(as)	35
Norma XXXIV - Deveres dos(as) colaboradores(as)	35
Norma XXXV - Direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço	36
Norma XXXVI - Deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço	36
Norma XXXVII - Definição de voluntariado e admissão de voluntários(as)	37
Norma XXXVIII - Direitos dos(as) voluntários(as)	38
Norma XXXIX - Deveres dos(as) voluntários(as)	38
Norma XL - Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do(a) cliente	38
Norma XLI - Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados	39
Norma XLII - Cessação da prestação de serviços	39
Norma XLIII - Livro de reclamações	40
Norma XLIV - Gestão e prevenção de negligência, abusos e maus-tratos	40
Norma XLV - Registo de ocorrências	41
Capítulo VI - Disposições Finais	41
Norma XLVI - Política de privacidade e proteção de dados	41
Norma XLVII - Alterações ao Regulamento	41
Norma XLVIII - Sistema interno da qualidade	42
Norma XLIX - Resolução de litígios	42
Norma XL - Integração de lacunas	42
Norma LI - Disposições complementares	42
Norma LII - Entrada em vigor	43
Anexo A	44
Anexo B	47

Capítulo I

Âmbito de aplicação, objetivos do regulamento, natureza e legislação aplicável

Norma I

Âmbito de aplicação e natureza

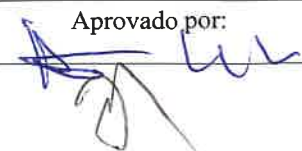
O Centro Social de Santa Maria de Sardoura adiante designado por CSSMS, Instituição Particular de Solidariedade Social, pessoa coletiva n.º 504 650 939, com sede na Rua da Devesa, n.º 239, freguesia de Santa Maria de Sardoura, concelho de Castelo de Paiva, devidamente registada na Direção Geral de Segurança Social, sob a inscrição n.º 29/01, a folhas 138 Verso do Livro 8 e 149 Verso do Livro 12, das Associações de Solidariedade Social, com publicação no D. R. Série III, n.º 81 de 05/04/2001, de que faz parte integrante, e com acordo de cooperação para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, a 30 de outubro de 2010, com as alterações introduzidas pela adenda ao acordo de cooperação a 22 de dezembro de 2014, rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Enquadramento legal e disposições complementares

1. Esta Instituição prestadora de serviços rege-se pelo estipulado na legislação geral aplicável às IPSS e na legislação específica aplicável à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, adiante designada por ERPI, nomeadamente:

- a) Protocolo de cooperação para o setor social e solidário em vigor;
- b) Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro – procede à primeira alteração à Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas;
- c) Declaração de Retificação n.º 1/2024 – retifica a Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro, que procede à primeira alteração à Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas;
- d) Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro – procede à terceira alteração do Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, introduzindo a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento dos estabelecimentos de apoio social.
- e) Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto – assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.
- f) Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho de 2015 – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social, alterada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho (segunda alteração).



- g) Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho de 2015 – estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- h) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março – procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- i) Decreto-Lei n.º 172 - A/2014, de 14 de novembro – procede à quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- j) Outra legislação complementar publicada ou a publicar;
- k) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- l) *Manual de Gestão da Qualidade* para a resposta social de ERPI.

Norma III

Objetivos do Regulamento

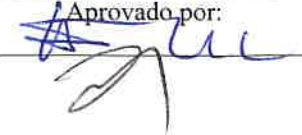
O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos(as) clientes e demais interessados(as);
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa dos(as) clientes e/ou dos(as) seus(suas) representantes legais ao nível da gestão da resposta social;
- d) Definir as normas de funcionamento da resposta social.

Norma IV

Definição, objetivos e princípios de atuação da resposta social

1. A ERPI é uma resposta social, desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente. Para além do alojamento, proporciona o desenvolvimento de atividades de apoio social e a prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.
2. Constituem objetivos específicos desta resposta social:
 - a) Atender e acolher pessoas idosas cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não permita resposta alternativa, assegurando um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - b) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
 - c) Proporcionar alojamento temporário como forma de apoio à família (doença de um dos elementos, fins-de-semana, férias e outras), no âmbito do regime do descanso do(a) cuidador(a) informal e das altas hospitalares;
 - d) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, prestando os apoios necessários às famílias dos(as) idosos(as), contribuindo ainda para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado;
 - e) Garantir ao(à) cliente o bem-estar físico, mental, emocional, social e moral, promovendo a sua qualidade de vida;



- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião do(a) cliente;
- h) Apoiar na reformulação e continuidade do seu projeto de vida;
- i) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento e simultaneamente promover um crescimento e envelhecimento saudável e ativo;
- j) Manter e promover a abertura e a ligação com a rede social de apoio, quer ao nível familiar quer ao nível da comunidade, minimizando o efeito da institucionalização e o risco de isolamento, incentivando a relação intrafamiliar e o desenvolvimento de novas relações;
- k) Criar condições que permitam ao(à) cliente preservar a sociabilidade, fomentando as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade, e incentivar a relação intrafamiliar e intergeracional;
- l) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- m) Favorecer a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- n) 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;
- o) Potenciar um ambiente seguro (física e afetivamente), confortável, acessível e humanizado, prevenindo o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- p) Promover a dignidade do(a) cliente e assegurar oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoal, e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- q) 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;
- r) Potenciar a inclusão social;
- s) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da resposta.

3. A ERPI rege-se ainda pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do(a) residente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do(a) residente;
- e) Participação e corresponsabilização do(a) residente ou representante legal e dos familiares ou pessoas de referência, conforme vontade do(a) residente, na elaboração do plano individual de cuidados (PIC);
- f) Promoção da qualidade de vida;
- g) Manutenção dos direitos, garantias e liberdades dos(as) residentes;



- h) Garantia do direito de autodeterminação dos(as) residentes, salvaguardando o respeito da organização interna da ERPI e o direito de escolha dos(as) restantes residentes;
- i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças religiosas, étnicas, culturais e políticas.

Capítulo II

Serviços prestados e atividades desenvolvidas

Norma V

Serviços e cuidados prestados

A ERPI é uma resposta social que desenvolve atividades de apoio social a pessoas idosas e pessoas em situação de dependência, visando em especial:

- a) Alojamento;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos(as) clientes, respeitando as prescrições médicas ou da nutricionista da Instituição;
- c) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
- d) Tratamento de roupas (pessoal, camas e casas-de-banho);
- e) Higiene dos espaços;
- f) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- g) Vigilância do estado de saúde, cuidados de enfermagem e acesso a cuidados de saúde;
- h) Administração de fármacos, quando prescritos;
- i) Vigilância 24 horas por dia, durante a permanência na ERPI.

Norma VI

Atividades desenvolvidas

Para além dos serviços identificados na norma anterior, são asseguradas as seguintes atividades:

- a) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar;
- b) Transporte dos(as) clientes/acompanhamento ao exterior, incluindo às consultas e exames;
- c) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os(as) residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- d) Outras atividades culturais, ambientais e de estimulação sensorial e cognitiva, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas de cada cliente;
- e) Assistência religiosa ou espiritual, sempre que o(a) cliente o solicite ou, na incapacidade deste(a), mediante solicitação pelo(a) seu(sua) representante legal;
- f) Psicomotricidade;
- g) Ações para a promoção da sociabilidade e das relações intergeracionais, através do relacionamento entre os(as) clientes e destes(as) com os familiares e amigos, com os(as) cuidadores(ras), utilizadores de outras respostas, nomeadamente creche e CATL, com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades;



h) Ações para a participação dos(as) familiares ou representante legal, no apoio ao(à) cliente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicológico e afetivo do(a) mesmo(a).

Capítulo III

Processo de admissão de clientes

Norma VII

Destinatários e condições de admissão

São condições de admissão nesta resposta:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas;
- c) Pessoas que manifestem vontade em ser admitidas na ERPI;
- d) Pessoas em situação de dependência definitiva ou temporária;
- e) Situações pontuais decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do(a) cuidador(a).

Norma VIII

Inscrição/candidatura

1. Para efeitos de admissão, o(a) cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição, que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

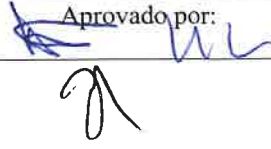
- a) Bilhete de identidade/cartão do cidadão do(a) cliente e do(a) representante legal, se aplicável;
- b) Cartão de contribuinte do(a) cliente e do(a) representante legal, se aplicável;
- c) Cartão de beneficiário da segurança social do(a) cliente e do(a) representante legal, se aplicável;
- d) Cartão de cliente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o(a) cliente pertença;
- e) Boletim de vacinas;
- f) Relatório médico relativo a quaisquer situações de dependência do(a) cliente e descritivo da situação clínica respetiva;
- g) Comprovativo de rendimentos do(a) cliente;
- h) Declaração das despesas fixas mensais de saúde, por doença crónica;
- i) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, se aplicável.

2. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número 1. deverão ser entregues na Instituição, preferencialmente aquando a inscrição.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

5. O período de candidatura decorre durante todo o ano, no gabinete da direção técnica.



Norma IX

Critérios de prioridade na admissão

1. São critérios de prioridade na admissão dos(as) clientes os seguintes:

- a) Vulnerabilidade económica e social (45%);
- b) Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o acolhimento, nomeadamente pelas seguintes razões: abandono, desajustamento familiar grave, doença grave de um elemento do agregado familiar, quando todos os elementos do agregado familiar trabalhem fora de casa e/ou condições habitacionais que impeçam à família de manter a pessoa em casa (25%);
- c) Risco de isolamento (10%);
- d) Frequência das respostas sociais de *Centro de Dia* ou de *Serviço de Apoio Domiciliário* da Instituição (10%);
- e) Cuidados exigidos pela situação de dependência (5%);
- f) Naturalidade, residência, ligação familiar ou afetiva à área do estabelecimento e freguesias limítrofes (5%).

2. Em caso de igualdade no somatório dos critérios de priorização, a idade e a data da inscrição na ERPI poderão constituir critérios de desempate.

3. Excluem-se da aplicação destes critérios as vagas reservadas à ocupação por parte dos serviços da *Segurança Social* (quatro vagas).

Norma X

Admissão de clientes

1. O pedido de admissão deverá ser formulado pela(o) interessado(a), pelo(a) representante legal ou por um(a) representante que se responsabilize.

2. Recebido o pedido de admissão, através do preenchimento da ficha de inscrição, o mesmo é analisado pela diretora técnica desta estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão através de um parecer e submetê-lo à Direção, a qual deliberará em reunião com o respetivo registo em ata. Este parecer tem em consideração as condições e critérios para admissão, constantes neste Regulamento.

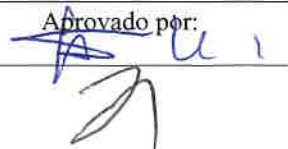
3. É competente para decidir sobre o processo de admissão a Direção do CSSMS.

4. Havendo vaga, a admissão poderá ser feita de imediato, após a decisão da Direção e avaliação pela equipa técnica. Não havendo vaga, e reunindo condições de admissão, o(a) candidato(a) fica automaticamente inscrito(a) e o seu processo arquivado em pasta própria, fazendo parte da lista de espera.

5. Da decisão, será dado conhecimento ao(à) cliente no prazo de 10 dias úteis, se a entrada não for imediata.

6. No ato da admissão, ou no ato de ocupação da vaga, não são devidos quaisquer pagamentos ou participações, como condição de acesso ao equipamento ou para efeitos de prioridade na admissão.

7. Pode ser necessário efetuar uma visita domiciliária pela diretora técnica e/ou técnica superior de serviço social da Instituição para elaborar o parecer técnico.



8. A admissão deverá ter sempre um caráter experimental por um período de 30 dias, como forma de testar a capacidade de integração da pessoa, findo o qual é efetuada uma avaliação, podendo a admissão passar a definitiva.
9. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da diretora técnica, sujeita a posterior confirmação pela Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
10. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis.
11. Após decisão da admissão do(a) candidato(a), 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.
12. A Instituição pode, a qualquer momento, fazer a análise comportamental quer do(a) cliente e/ou do(a) familiar responsável, podendo tomar a posição que ache mais adequada ao bem-estar dos(as) demais residentes.
13. A ERPI deve, no ato de admissão:
 - a) Prestar ao(à) cliente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração da pessoa, dos seus direitos, deveres e normas internas;
 - b) Acordar com o(a) cliente e seu(sua) responsável o valor da mensalidade a pagar, o qual ficará registado em contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados e atualizado na ficha de inscrição;
 - c) Acordar um plano de integração previamente definido com os(as) familiares tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - d) Informar o(a) cliente e o(a) seu(sua) responsável, do Regulamento Interno;
 - e) Elaborar a relação dos bens e valores que o(a) cliente traz consigo, a qual será assinada pela diretora técnica, pelo(a) próprio(a) cliente ou familiar, a quem poderá ser entregue uma cópia;
 - f) Informar que da posse por parte do(a) cliente de quaisquer valores ou objetos preciosos, a Instituição não se responsabilizará por qualquer estrago ou desaparecimento que não estejam à sua guarda.

Norma XI

Acolhimento de novos(as) clientes

1. O *programa de acolhimento* é implementado durante o período de adaptação acordado com o(a) cliente e/ou significativos, devendo, como referência, não ser inferior a seis meses.
2. No primeiro dia da prestação dos serviços, atividades e cuidados estará presente a diretora técnica da resposta social que, com os(as) colaboradores(as) responsável(eis) pelo(a) cliente, desenvolverá as seguintes atividades:
 - a) Apresentar a equipa responsável pela ERPI, nomeadamente as ajudantes de ação direta, e outro pessoal, que intervirá com o(a) cliente;
 - b) Apresentar o espaço que o(a) cliente utilizará, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados, e facilitar a instalação por parte deste(a). Se o(a) cliente se fizer acompanhar por um(a) significativo(a), deverá ser-lhe facultada a possibilidade do(a) significativo(a) o(a) apoiar na referida instalação;

- c) Apresentar o(a) cliente aos(às) restantes clientes que integram a ERPI;
 - d) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
 - e) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - f) Avaliar as reações do(a) cliente;
 - g) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
 - h) Caso existam, realizar o inventário dos bens do(a) cliente acordado na contratualização;
 - i) Evidenciar a importância da participação dos significativos do(a) cliente nas atividades a desenvolver;
 - j) Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento da ERPI, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
 - k) Divulgar os mecanismos de participação na Instituição, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações;
 - l) Divulgar os mecanismos de participação dos(as) familiares.
2. Após o período de acolhimento, será elaborado um relatório final sobre o processo de adaptação e integração do(a) cliente e/ou pessoa(s) próxima(s), onde se inclui a avaliação do programa, sendo posteriormente arquivado no *processo individual do(a) cliente*.
3. No caso do(a) cliente não se adaptar, o *programa de acolhimento inicial* será revisto, avaliando e identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Em caso de persistência da inadaptação, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao(à) cliente, de rescindir contrato.

Norma XII

Processo individual do(a) cliente

1. O processo individual do(a) cliente deverá conter, sempre que possível, os seguintes elementos:
- a) Os documentos referidos na norma VIII, n.º 1;
 - b) Cópia da ficha de admissão/inscrição (na qual consta a identificação do(a) cliente, assim como dos(as) seus(suas) familiares de referência/representante legal e respetivos contactos, a identificação do(a) médico(a) assistente), com atualização em relação à data de admissão efetiva, assim como identificação dos rendimentos, despesas elegíveis para efeitos de cálculo da comparticipação familiar, valor acordado em relação ao(à) cliente e em relação ao(à)/s familiares, e fundamentação do pedido de inscrição);
 - c) Ficha de avaliação inicial de requisitos, com a caracterização da sua situação económico-financeira, social, familiar, situação de dependência e do contexto e história de vida;
 - d) Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, celebrado entre o(a) cliente/familiar e a Instituição;
 - e) Ficha de avaliação diagnóstica, com a avaliação das necessidades e expectativas do(a) cliente;
 - f) Lista de bens do(a) cliente;
 - g) Programa de acolhimento inicial e respetivo relatório de avaliação;
 - h) Avaliação das necessidades e potenciais do(a) cliente;
 - i) Plano individual de cuidados (PIC);
 - j) Registos dos cuidados pessoais e de saúde;

- k) Termo de responsabilidade da medicação e indicação terapêutica;
 - l) Regras gerais de atuação em situações de emergência;
 - m) Plano alimentar especial (se aplicável);
 - n) Registo dos períodos de ausência e das ocorrências/situações anómalas;
 - o) Declarações e autorizações;
 - p) Termo de consentimento livre e esclarecido para o tratamento de dados pessoais;
 - q) Escalas e testes de avaliação;
 - r) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, com indicação da data e motivo.
2. O processo individual do(a) cliente é arquivado na Instituição, em local próprio (gabinete da direção técnica) e de acesso restrito nos termos da legislação aplicável, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada cliente tem ainda um processo individual de saúde, gerido pela equipa de saúde e arquivado no gabinete médico e de enfermagem podendo, assim, ser consultado de forma autónoma.
4. Cada processo individual é permanentemente atualizado.
5. O(a) cliente e/ou pessoa(s) próxima(s) (com autorização do(a) cliente) têm conhecimento da informação constante no processo individual.

Norma XIII

Lista de espera

1. Caso não seja possível a admissão por inexistência de vagas, o(a) cliente será informado(a) da situação, podendo ficar em lista de espera, se assim o entender.
2. A partir dos dados recolhidos no momento da inscrição e critérios de preferência para admissão, a equipa técnica avalia se é uma inscrição prioritária ou não prioritária. Quando surge uma vaga, e mantém o interesse na vaga, é contactado(a) para entrevista o(a) cliente caracterizado(a) como prioritário(a); se não estiver interessado(a) no momento do contacto, será seguida esta lógica: do prioritário ao não prioritário, de acordo com a ordenação dos critérios de priorização definidos na Norma IX.
3. A retirada da inscrição pode ocorrer nos seguintes casos: quando a pessoa ou a família informa que não está interessada na mesma e revela que quer ser retirada da lista de espera, quando é admitida noutra instituição, quando falece, ou por outros motivos apresentados pela pessoa interessada/família.
4. As inscrições em lista de espera são válidas por um período de dois anos; findo este período, e caso se mantenha o interesse na vaga, deverá ser realizada nova inscrição, com atualização de informação sobre o(a) candidato(a).

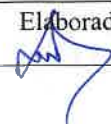
Capítulo IV

Instalações e regras de funcionamento

Norma XIV

Instalações

O Centro Social de Santa Maria de Sardoura está sediado na Rua da Devesa, n.º 239, Santa Maria de Sardoura, 4550-743 Castelo de Paiva, e as suas instalações para o serviço são compostas por:



- a) *Átrio/área de acesso*, com espaços destinados para a receção e espera para atendimento para os(as) seus(suas) clientes e/ou familiares, constituindo ainda o espaço para entrada e saída dos(as) residentes;
- b) *Área da direção e dos serviços técnicos*, com espaços para a direção e desenvolvimento de atividades administrativas e técnicas, sendo constituída por gabinete de atendimento/direção técnica/coordenação e de trabalho e apoio logístico; destinando-se assim para a receção e atendimento dos(as) clientes e seus(suas) familiares e arquivos de caráter administrativo e expediente relacionado com a gestão;
- c) *Instalações sanitárias para os(as) clientes*, comuns (de apoio à sala de atividades e de apoio à sala de refeições) e individuais, localizadas no interior de cada quarto (duplo ou individual), havendo, no mínimo, uma sanita, um bidé, um lavatório e uma base de chuveiro para cada dois residentes; as cabines são de fácil acesso, sendo munidas de apoio de paredes adequado; existem ainda duas casas-de-banho (uma por cada piso), com banheira para o banho apoiado;
- d) *Instalações sanitárias para visitantes*, destinadas ao uso por parte de familiares e outros visitantes dos(as) clientes, no átrio/área de acesso à resposta;
- e) *Instalações sanitárias para o pessoal*, destinadas à higiene pessoal dos(as) colaboradores(as);
- f) *Sala para o pessoal*, com espaço destinado à higiene e conforto pessoal, servindo ainda para descanso e trabalho; é constituída por vestiário, equipada com cacifos, e instalações sanitárias para homens, mulheres e pessoas portadoras de deficiência;
- g) *Sala de estar e ocupação*, destinada ao convívio, televisão, jogos e desenvolvimento de outras atividades recreativas, culturais e outras; esta sala localiza-se perto de instalações sanitárias com sanita e lavabo para clientes;
- h) *Sala de reabilitação*, destinada à realização de atividades de reabilitação e exercício físico;
- i) *Sala de refeições*, destinada à toma de refeições, com ligação direta ao serviço de cozinha/copa, bem como localização privilegiada para as instalações sanitárias, com sanita e lavabo para clientes;
- j) *Cozinha/copa*, é um espaço de apoio à realização de refeições pequenas, sendo que as refeições principais são confeccionadas na cozinha geral/comum da Instituição. Esta cozinha comum destina-se à preparação, confeção e distribuição de refeições; a cozinha de apoio à ERPI destina-se à preparação de pequenos-almoços e lanches, empratamento das refeições principais, lavagem e depósito da louça, bem como depósito de lixos para posterior evacuação;
- k) *Despensa do dia* destinada à arrecadação de pequenas quantidades de géneros alimentícios, sendo um espaço diretamente ligado à cozinha/copa;
- l) *Quartos dos(as) residentes*, que serve as necessidades de sono, descanso e higiene pessoal dos(as) residentes e são de acesso restrito; a ERPI é constituída por quatro quartos individuais e 12 quartos duplos, equipados com televisor, com mesas-de-cabeceira e armários individuais;
- m) *Copa para residentes*, destinada à preparação de pequenas refeições (lanches e/ou outras pequenas refeições) pelos(as) residentes;
- n) *Rouparia*, destinada aos arrumos de roupa de cama, toalhas de banho, de mesa e outros atalhados;
- o) *Gabinete de saúde*, destinado ao trabalho individual, atendimento e consulta médica/enfermagem, dos(as) residentes e pessoal (quando necessário), bem como preparação de medicação e material de saúde e arquivo de processos de saúde dos(as) residentes;

- p) *Lavandaria*, destinada à lavagem, secagem, engomagem e preparação das roupas dos residentes, pessoal e dos quartos;
- q) *Sala para arrecadação de malas e outros objetos*, destinada para a armazenagem e arrecadação de objetos pertencentes aos(às) residentes;
- r) *Despesas para arrecadação de material em stock*, destinada à arrecadação de material ao apoio ao funcionamento da ERPI (géneros alimentares, material de continência, material e produtos de limpeza, etc.).

Norma XV

Horário de Funcionamento

1. A ERPI funciona 24 horas por dia, durante todo o ano, incluindo fins-de-semana e feriados.
2. O horário de trabalho do pessoal em funções é o seguinte:
 - a) O escalonamento dos horários das ajudantes de ação direta e restante pessoal afeto à resposta, é efetuado semanalmente e encontra-se afixado na entrada;
 - b) O horário da restante equipa (técnica e não técnica), embora não sofram alterações significativas, encontra-se igualmente afixado.
3. Para garantir um ambiente adequado ao descanso será considerado período noturno entre as 22h30 e as 07h00.
4. Os(as) clientes podem entrar e sair entre as 9 e as 20 horas, embora estejam previstas situações excecionais, desde que previamente acordadas.
5. A limpeza diária dos quartos será realizada entre as 8 e as 11 horas, e noutros horários sempre que necessário, sendo as limpezas mais profundas comunicadas previamente aos(às) clientes das zonas em que se realizem.
6. As refeições serão servidas nos seguintes horários:
 - a) Pequeno-almoço: entre as 7h00h e 9h00;
 - b) Reforço da manhã: 10h00;
 - c) Almoço: 12h00;
 - d) Lanche: 15h45;
 - e) Jantar: 18h30;
 - f) Ceia: entre as 21h00 e as 22h30.

Norma XVI

Visitas

As visitas são permitidas no seguinte horário:

- a) Os familiares e amigos(as) dos(as) clientes poderão fazer visitas, de segunda a domingo, preferencialmente no período das 13h30 às 15h30 e das 16h30 às 17h30, por forma a não perturbar o normal funcionamento da ERPI;
- b) Outros horários poderão ser permitidos pelos(as) responsáveis da ERPI, conforme disponibilidade apresentada pelos familiares e amigos(as), mantendo e incentivando a relação intrafamiliar e com pessoas de referência;

- c) Outras pessoas só poderão fazer visitas mediante autorização prévia dos(as) responsáveis da ERPI e aprovação do(a) próprio(a) cliente;
- d) O acesso aos quartos duplos ou partilhados, por familiares ou amigos de um(a) residente, só poderá ser feito com autorização do(a) outro(a) residente do quarto;
- e) Nos quartos duplos, o número máximo de visitantes em simultâneo é de quatro pessoas, sendo que nos quartos individuais esse número é de cinco pessoas.

Norma XVII

Cálculo do rendimento

1. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para a resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita*, calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível na Instituição.
2. De acordo com o disposto no Artigo 19º, da Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, na sua atual redação, o cálculo do rendimento do(a) cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC = Rendimento mensal do(a) cliente

RA = Rendimentos globais do(a) cliente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do(a) cliente** (RC), consideram-se os seguintes rendimentos (anuais ou anualizados):
 - a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - c) Prediais – rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, rendas de 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 parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que 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 anteriormente não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do(a) requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, do(a) requerente ou de outro elemento do agregado familiar, 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).

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do(a) 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.

Norma XVIII

Tabela de comparticipações

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do(a) cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do(a) mesmo(a).

Deste modo, a percentagem será elevada até 90% nos seguintes casos:

a) Clientes que recebam o complemento por dependência do 2º grau;

b) Clientes que, aquando o momento da admissão, não estejam a receber o complemento por dependência de 2º grau, mas que já o tenham requerido, sendo que no caso de vir a ocorrer o indeferimento serão feitas as necessárias correções;

c) Clientes dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação de necessidades humanas básicas.

2. Quando o acolhimento do(a) residente é temporário e se destina ao descanso do(a) cuidador(a), ou outras situações, a comparticipação é variável entre 55% a 70%, de acordo com o grau de dependência do(a) primeiro(a).

3. À despesa referida em b) do n.º 4 da Norma XVII, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à *Remuneração Mensal Mínima Garantida* (RMMG); nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

4. Quanto à prova dos rendimentos do(a) cliente:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.

5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do(a) cliente.

6. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

7. Em caso de alteração à tabela em vigor os(as) clientes serão informados por escrito com a antecedência de 30 dias.

8. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 e n.º 2 desta *Norma*, pode acrescer uma comparticipação dos(as) descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.
9. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos(as) descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do(a) cliente e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.
10. Para os(as) clientes enquadrados na capacidade definida no acordo, mas não abrangidos pelo acordo de cooperação, a Instituição reserva-se no direito de fixar o valor da comparticipação familiar (4 vagas).
11. O montante da mensalidade poderá ainda ser alterado, sempre que as condições do internamento se alterem, designadamente no rendimento *per capita* e na mudança do quadro de dependência do(a) cliente (opções de cuidados e serviços a prestar), tendo sempre por base os valores de mensalidade estipulados em protocolo.
12. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.
13. Se o serviço for suspenso por mais de 30 dias, sem apresentação de uma justificação válida, considerar-se-á a não necessidade de integrar a resposta social, podendo o seu lugar ser eventualmente preenchido por outra pessoa inscrita e em espera, salvaguardando sempre que o(a) cliente dispõe de resposta alternativa.
14. Em situações de ausência devidamente justificada (por exemplo, hospitalização), caso o período seja igual ou superior a 15 dias, haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal. Em caso de falecimento do(a) cliente, a mensalidade será calculada até ao dia do falecimento.
15. Caso os(as) clientes pretendam gozar férias, independentemente do período de férias, terão que contribuir com a totalidade da mensalidade.
16. A medicação, ou outros bens ligados à saúde, ficam a cargo do(a) cliente ou da pessoa responsável; estes terão de ter em conta a entrega dos mesmos em tempo útil. Na sua falta, proceder-se-á à requisição dos mesmos por parte da Instituição, apresentando-se o valor da despesa à pessoa/familiar responsável no final do mês a que a aquisição teve lugar.
17. Para a resposta social de ERPI não é aplicado um montante máximo de comparticipação familiar.
18. Não é lícita a exigência de qualquer pagamento quer no ato de inscrição, quer no ato de ocupação da vaga em ERPI, como condição de acesso.

Norma XIX

Revisão da comparticipação familiar

1. As comparticipações familiares, por norma, são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento do(a) cliente e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

2. As alterações às comparticipações têm efeitos ao dia 1, do mês seguinte ao da respetiva notificação, sendo que o(a) cliente ou pessoa(s) próxima(s) têm o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

Norma XX

Pagamento da mensalidade

1. A comparticipação familiar, bem como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporadas, como outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados, deve ser paga mensalmente, contra recibo, nos serviços administrativos da Instituição, vencendo-se no final do mês em que se deu a celebração do contrato da admissão na ERPI.
2. A comparticipação familiar deve ser paga pelo(a) cliente ou por familiar responsável pelo(a) mesmo(a).
3. Os pagamentos poderão ser efetuados em numerário, cheque ou multibanco, podendo também ser feitos por transferência bancária para o NIB da Instituição. Neste caso, o(a) cliente ou pessoa(s) responsável(eis) deverá(rão) levantar o respetivo recibo nos serviços administrativos, dentro do horário afixado.
4. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá recorrer aos meios legais existentes que possam acautelar e rever situações desfavoráveis para ambas as partes.

Norma XXI

Serviços, atividades e cuidados incluídos na mensalidade

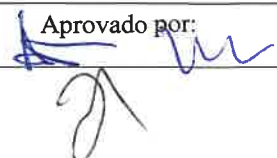
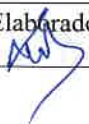
O valor da mensalidade inclui a prestação, aos(às) clientes, dos seguintes serviços, atividades ou cuidados, nos termos adiante explicitados:

- a) Alojamento;
- b) Ginástica;
- c) Ocupação/animação;
- d) Psicomotricidade;
- e) Cuidados médicos, cuidados de enfermagem, psicologia e nutrição, efetuados por profissionais da Instituição;
- f) Tratamento e lavagem da roupa;
- g) Alimentação cuidada e adequada às patologias;
- h) Vigilância permanente;
- i) Higiene pessoal e todos os produtos básicos de higiene;
- j) Serviço de barbearia e cabeleireiro;
- k) Acompanhamento/transporte a consultas médicas externas, realização de exames, ou outras saídas necessárias dentro do concelho de Castelo de Paiva.

Norma XXII

Serviços, atividades e cuidados não incluídos na mensalidade

Não estão incluídos na mensalidade os seguintes serviços, atividades ou cuidados:



- a) Fornecimento de material de incontinência (fralda, cueca fralda, pensos), medicamentos, material para pensos, suplementos proteicos/vitamínicos e outros bens não essenciais;
- b) Consultas médicas particulares e tratamentos não participados pelo *Sistema Nacional de Saúde*;
- c) Tratamentos de reabilitação;
- d) Transporte para instituições hospitalares, consultas médicas externas ou outras saídas necessárias, em transporte externo à Instituição, como seja no caso dos Bombeiros Voluntários, ambulâncias, táxi ou outros;
- e) Transporte para instituições hospitalares, consultas médicas, ou outras saídas necessárias, para localidades fora do concelho de Castelo de Paiva, em veículo próprio da Instituição, com um custo extra por quilómetro (conforme Anexo A, n.º 15);
- f) Despesas de funeral e serviço fúnebre;
- g) Aquisição de vestuário e demais objetos de uso pessoal;
- h) Custos de indemnizações por danos provocados (pessoais, como fraturas por quedas, ou bens materiais pessoais, como óculos, próteses, telemóveis ou outros).

Norma XXIII

Refeições

1. A elaboração das ementas é da responsabilidade da nutricionista da Instituição e o regime alimentar é estabelecido de acordo com as necessidades relativas aos(às) clientes e conforme previamente acordado.
2. As ementas são afixadas semanalmente em locais bem visíveis na Instituição e divulgadas no respetivo *site*, podendo ser solicitadas e/ou consultadas pelos(as) clientes e famílias.
3. As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior, tais como alergias alimentares, intolerâncias alimentares e/ou necessidade de dieta, desde que nestas situações haja, preferencialmente, prescrição por um(a) profissional de saúde qualificado (médico(a) ou nutricionista) ou o aconselhamento nesse sentido.
4. São tidos em atenção os cuidados individualizados que devem ser prestados aos(às) clientes, considerando a(s) patologia(s) diagnosticada(s) e respeitando sempre as indicações clínicas.
5. As refeições são servidas nos horários identificados na norma XV, n.º 6.
6. Salvaguardando as necessidades individuais de cada cliente, são servidas seis refeições diárias todos os dias da semana, durante todo o ano: pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar e lanche noturno/ceia.
7. As refeições são sempre servidas na sala de refeições, salvaguardando-se situações excecionais, em que poderão ser servidas no quarto.

Norma XXIV

Alimentos e bebidas

1. Por razões de segurança e/ou do foro médico, quer os(as) clientes, quer as suas visitas, devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e assentimento da diretora técnica da Instituição ou, na sua ausência, de algum(a) responsável presente na ERPI.
2. É interdita aos(às) clientes ou suas visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas.

Norma XXV

Normas de funcionamento das atividades/serviços prestados

As regras relacionadas com o funcionamento dos serviços, atividades e cuidados prestados pela resposta social de ERPI são os seguintes:

1. Nutrição e alimentação:

- a) A ementa é constituída por dieta geral e dieta ligeira; em caso de dietas especiais, o(a) cliente deve apresentar, sempre que possível, prescrição médica para a inclusão no plano individual;
- b) A alimentação é igual para todos, tendo sempre em consideração o estado de saúde do(a) cliente e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo;
- c) O serviço de alimentação é constituído pelas seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia, sendo estas refeições servidas na sala de jantar (em situações excecionais serão servidas nos quartos).

2. Higiene dos quartos:

- a) A higiene dos quartos é prestada de acordo com o estabelecido no plano individual e plano de higienização;
- b) É assegurada a privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, respeitando os direitos dos(as) clientes;
- c) São asseguradas as normas e regras em vigor, relativas à higiene, limpeza e segurança dos quartos e demais espaços da ERPI, disponibilizando, se aplicável, informação ao(à) cliente acerca dos produtos a utilizar;
- d) A higiene dos quartos prestada ao(à) cliente deve ser registada, datada e assinada;
- e) Em situações problemáticas ou em que a tarefa não é realizada de acordo com o previsto, deve-se registar a situação, motivo e as ações tomadas ou a tomar;
- f) A limpeza diária dos quartos será realizada entre as 08h00 e as 11h00, e em qualquer horário sempre que necessário, sendo as limpezas mais profundas comunicadas previamente aos(às) clientes das zonas em que se realizem;
- g) Embora o serviço de higiene seja garantido pela Instituição, através de pessoal competente, os(as) clientes poderão participar na manutenção dos espaços em geral, ou nos quartos que lhes forem destinados em particular, se para tal manifestarem vontade.

3. Higiene das instalações:

- a) A desinfestação das instalações é feita de acordo com um plano anual, seguindo um carácter preventivo. Contudo, será assegurada sempre que for verificada essa necessidade;
- b) Todas as áreas deverão apresentar perfeito e digno estado de limpeza, obedecendo a um plano de higienização.

4. Serviço de cuidados de higiene, conforto e imagem:

- a) Os cuidados de higiene, conforto e imagem são prestados diariamente de acordo com o estabelecido no plano individual de cuidados, e sempre que necessário;
- b) É assegurada a privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade, respeitando os direitos dos(as) clientes;

- c) Aquando da realização do serviço, os(as) colaboradores(as) devem dirigir-se ao(à) cliente pelo seu nome, explicando as ações durante as tarefas que realizam, promovendo o autocuidado;
- d) Os cuidados de higiene e imagem prestados ao(à) cliente devem ser registados, datados, assinados e integrados no seu processo individual;
- e) Em situações problemáticas ou em que a tarefa não é realizada de acordo com o previsto, deve-se registar a situação, motivo e as ações tomadas ou a tomar;
- f) Os instrumentos, utensílios e produtos que suportam a tarefa de cuidados de higiene e imagem são disponibilizados pela ERPI;
- g) O serviço de higiene pessoal é garantido a todos(as) os(as) clientes, tendo o apoio direto do pessoal, àqueles que, por razões de dependência física ou psíquica, sejam incapazes de o fazer pelos seus próprios meios;
- h) Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das capacidades dos(as) clientes, será especialmente incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como a potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afetivo, essencial ao desenvolvimento harmónico da vivência na ERPI;
- i) Salvo no caso de comprovada insuficiência económica, o custo de alguns produtos de higiene especiais (champô de tratamento, creme e gel duche de outras marcas que não das adquiridas pela Instituição) e outros produtos farmacêuticos (fixadores de próteses dentárias, pomadas e cremes terapêuticos, entre outros), é suportado pelos(as) clientes ou pelas respetivas famílias;
- j) Perante situações de dependência que exijam o recurso à utilização de produtos de incontinência (fralda, cueca fralda e/ou penso), a ERPI pode providenciar a sua aquisição. O valor associado a estes consumos é pago diretamente ao fornecedor deste tipo de produtos. O(a) familiar responsável pode optar por assegurar o fornecimento dos produtos de incontinência necessários. Neste caso, deverão garantir que os mesmos têm capacidade de absorção adequada às necessidades do(a) residente e os produtos são entregues na ERPI atempadamente.
- k) O serviço de cabeleireiro é suportado pela Instituição, de acordo com a calendarização acordada.

5. Alojamento:

- a) O alojamento é equipado e adaptado, sendo que todos os quartos possuem uma casa de banho privativa;
- b) Os quartos são ocupados por indivíduos do mesmo sexo, excetuando-se casais ou outros com ligação familiar (por exemplo, pais e filhos, irmãos, etc.), que compartilham o mesmo espaço. No caso de casais, à morte de um dos cônjuges, e respeitando o período de luto no qual o outro se encontra, a Instituição tem toda a plenitude de direito na reocupação do quarto por outro(a) cliente do mesmo sexo;
- c) Os(as) clientes ocupam os quartos em função do tipo de alojamento disponível no momento e adequado à sua opção; a transferência para outro quarto poderá ser feita em caso de conflito latente com o(a) companheiro(a) de quarto, alteração de estado civil, ou do seu estado de saúde, ou ainda, por questões de organização interna.

6. Tratamento de roupas:



- a) O tratamento de roupa, pessoal, de quarto e de casa de banho, é efetuado gratuitamente na lavandaria da Instituição, sendo o âmbito de atuação a lavagem, a secagem, a engomagem e a respetiva distribuição pelos quartos;
- b) É sempre identificado, aquando da recolha, o tipo de roupa e a quantidade, e verificado aquando a distribuição e entrega no quarto preenchendo o impresso para o efeito;
- c) Na maioria das situações, a roupa deverá ser identificada, de forma discreta, utilizando um sistema de marcação por caneta própria para o efeito;
- d) Em situações anómalas, o(a) cliente deve comunicá-las ao(à) colaborador(a) de referência para averiguação das mesmas;
- e) A Instituição não se responsabiliza por alterações na cor do vestuário com as lavagens, botões que se percam ou partam, fechos que avariam e forros que rasguem, consequência do uso e desgaste natural.

7. Apoio psicossocial:

- a) O(a) cliente tem acesso gratuito a acompanhamento e aconselhamento psicossocial com vista a diminuir os sentimentos de solidão e abandono, por um lado, e a promover o seu bem-estar psicológico e social, por outro;
- b) O apoio psicossocial é prestado por um(a) psicólogo(a) ou por um(a) técnico(a) superior de serviço social, ou por ambos(as), dependendo da natureza da problemática;
- c) O requerimento de apoio psicossocial pode ser realizado de forma direta, ou seja, através do pedido pelo(a) próprio(a) cliente, ou indireta, por meio da rede familiar e social, ou ainda por indicação do pessoal em funções na ERPI;
- d) No plano individual do(a) cliente ficará registado este apoio;
- e) Em caso de necessidade, a Instituição pode reservar o direito de recorrer a serviços externos, para responder a necessidades identificadas.

8. Cuidados de saúde e de reabilitação:

- a) Sempre que o(a) cliente precise de consulta médica será atendido(a) pelo médico da ERPI, o qual fará a consulta no dia da semana que lhe corresponde. Não obstante, aos(às) clientes será igualmente facultado(a) o acesso aos cuidados médicos através da unidade de saúde familiar da área da resposta social, devendo para tal (desde que com o consentimento do(a) cliente ou familiar responsável) proceder-se à alteração da residência dos(as) clientes, se os(as) mesmos(as) estiverem inscritos(as) noutra unidade de saúde ou unidade de saúde familiar.
- b) Existirá um processo individual de saúde para cada cliente, o qual só poderá ser consultado e atualizado pelo pessoal médico e de enfermagem, podendo ainda ser consultado por familiares ou representantes do(a) cliente, de acordo com o critério do médico;
- c) Todas as situações de emergência que surjam serão encaminhadas para os serviços de urgência, sendo que, nestes casos, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à(s) pessoa(s) próxima(s) do(a) cliente;
- d) Sempre que um(a) cliente seja transportado(a) ao hospital, deve o(a) acompanhante levar elementos sobre a sua identificação, cartão do sistema nacional de saúde (ou de outros subsistemas de saúde) e informação atualizada sobre a medicação em uso;
- e) Os cuidados de enfermagem gerais são da responsabilidade da ERPI;



- f) Os cuidados de reabilitação são prestados de acordo com o estabelecido no plano individual, nomeadamente no que se refere à periodicidade das consultas e outros serviços, sendo, contudo, um serviço desenvolvido por entidades externas;
- g) Se necessário, poderão ser promovidas diligências para o transporte e/ou internamento em unidade hospitalar do(a) cliente que dele careça, no âmbito do *Serviço Nacional de Saúde*;
- h) A(s) pessoa(s) próxima(s) do(a) cliente, depois de avisada(s) pelos serviços, será(ão) responsável(eis) pelo devido acompanhamento do(a) cliente na unidade hospitalar; na sua ausência ou indisponibilidade, devidamente justificada, a Instituição poderá assegurar o acompanhamento do(a) cliente, dentro da sua capacidade e disponibilidade, até ao momento da triagem em unidade hospitalar;
- i) Os contactos para a resolução das situações de emergência estão em local acessível aos(às) colaboradores(as).

9. Serviço de assistência medicamentosa:

- a) A assistência medicamentosa é prestada de acordo com o estabelecido no plano individual;
- b) Os(as) colaboradores(as) só devem administrar os medicamentos preparados pelo pessoal de enfermagem, de acordo com o termo de responsabilidade da medicação e indicação terapêutica do(a) cliente e de acordo com a sua competência profissional;
- c) No caso de o(a) cliente ser diabético, os registos de controlo da glicemia são datados e assinados em impresso próprio para o efeito;
- d) Não é permitido aos(às) clientes terem medicamentos na sua posse, salvo ordem médica em contrário;
- e) Os(as) clientes e/ou pessoa responsável, devem comunicar à enfermeira, médico e/ou diretora técnica, a prescrição de qualquer medicamento que lhe tenha sido feita fora da ERPI; sempre que ocorram alterações de medicação, é necessária a sua comunicação e entrega do registo da medicação (prescrição médica) ou assinatura de novo termo de responsabilidade;
- f) Não é permitida aos(às) clientes a automedicação, bem como a suspensão da medicação prescrita, sem conhecimento do serviço competente.

10. Normas de utilização dos quartos:

- a) A janela do quarto deverá ser aberta logo após a saída do(a) cliente, com o objetivo de permitir o arejamento do mesmo;
- b) As camas podem ser feitas pelos(as) clientes desde que estes(as) o desejem e possam;
- c) Nos quartos, não é permitida a existência de produtos inflamáveis que possam pôr em risco os(as) clientes, nomeadamente, petróleo, gás, etc.;
- d) Não é permitido fumar no edifício em geral, nem no quarto em particular;
- e) Sempre que o(a) cliente precise de ajuda, deverá tocar a campainha de chamada existente nos diferentes espaços da ERPI para chamar as ajudantes deste serviço;
- f) Sempre que se trate de um quarto duplo, as visitas a um(a) cliente terão que ser feitas mediante autorização e conhecimento do(a) outro(a) cliente do quarto, obedecendo sempre ao limite máximo de quatro pessoas em simultâneo nos quartos duplos e de cinco pessoas nos quartos individuais.

11. Atividades socioculturais:

- a) A ERPI, por si ou em cooperação com quaisquer instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-

estar físico, psicológico e social dos(as) seus(suas) clientes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres;

b) Diariamente, o(a) residente tem acesso a atividades recreativas promovidas pela Instituição;

c) As atividades recreativas têm como objetivos: combater a inatividade; aumentar a autoestima; promover novas competências; estimular a socialização; estimular a concentração; encorajar o movimento e o exercício; estimular a memória e a orientação;

d) A ERPI proporciona aos(às) clientes um programa de atividades mensal, escolhido criteriosamente para fomentar e positivar as capacidades de cada um(a) e para exponenciar as relações grupais;

e) A programação das atividades e os respetivos horários estão afixados na entrada da Instituição e na sala de atividades/convívio;

f) As regras de funcionamento das atividades devem ser do conhecimento do(a) cliente, resultando da concordância dos(as) intervenientes;

g) O(a) responsável pela elaboração e implementação do plano de atividades socioculturais é do conhecimento do(a) cliente e/ou pessoa(s) responsável(eis);

h) É da responsabilidade do(a) cliente, a decisão de participação nas atividades socioculturais planeadas;

i) O(a) cliente deve respeitar a programação/coordenação da atividade;

j) Sempre que ocorrer uma situação anómala o(a) cliente deve, obrigatoriamente, comunicar ao(à) responsável pela atividade;

k) O(a) cliente deve tratar com respeito os(as) intervenientes da atividade (clientes e colaboradores(as)), ficando o(a) mesmo(a), em caso de incumprimento, sujeito à exclusão ou suspensão da atividade;

l) Quando se verificarem condições que impossibilitem a realização da atividade, nomeadamente ao nível de recursos humanos ou outras, a Instituição reserva-se ao direito de a adiar ou cancelar conforme a sua disponibilidade;

m) Em situações de emergência que ocorram no âmbito das atividades socioculturais, está previsto o modo de atuação, sendo do conhecimento do(a) colaborador(a) responsável pela mesma.

12. Contactos e relacionamento social:

a) Os(as) clientes podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica ou correio eletrónico, e receber visitas de familiares ou amigos, nos termos expressos no presente Regulamento;

b) As famílias dos(as) clientes devem proceder ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas regulares e de contactos periódicos com os(as) responsáveis da ERPI, quer mediante o respetivo acolhimento nas suas residências, designadamente: aos fins-de-semana, Natal, primeiro dia do ano, Páscoa e/ou férias de verão ou equiparadas, ou noutras datas;

c) As visitas aos(às) clientes devem, por via de regra, processar-se no horário especificado na norma XVI, alínea a), do presente capítulo;

d) Tendo em consideração os interesses do(a) cliente, a diretora técnica, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afetivos com familiares e amigos;

e) Sempre que o(a) cliente se ausente da ERPI, deve respeitar as seguintes normas: nas saídas diárias, informar a Instituição da sua comparência/não, comparência nas refeições; a saída à noite só é permitida

desde que acompanhado(a) de familiares ou amigos, sendo conveniente informar do horário previsto da chegada;

f) As saídas por mais de 24 horas necessitam de comunicação/autorização prévia, ficando assim registadas as saídas, datas, o local e telefone de contacto onde o(a) cliente irá permanecer, bem como a data provável de regresso;

g) O CSSMS não se responsabiliza pelo(a) cliente que saia por sua iniciativa quando se trate de pessoa física e/ou mentalmente capaz, ou do(a) seu(sua) responsável em casos de cliente capaz ou incapaz.

13. Festejo de aniversários:

a) O CSSMS incentiva a comemoração do aniversário do(a) cliente, seja em casa dos familiares e/ou amigos, seja na própria Instituição;

b) Se o festejo do aniversário ocorrer na Instituição, será servido um bolo para todos(as) os(as) clientes, para celebração conjunta da ocasião, sendo o bolo da responsabilidade da primeira.

14. Regras específicas de convivência e de segurança:

Cada cliente deverá ter em consideração o que lhe é, nomeadamente, interdito:

a) O consumo de medicamentos sem prescrição médica;

b) O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros que incomodem terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso noturno;

c) O uso de botijas e cobertores elétricos, aquecedores e outros aparelhos que possam pôr em perigo a segurança das pessoas e das instalações;

d) Fumar dentro da ERPI;

e) Fazer-se acompanhar de animais domésticos;

f) Ser portador de qualquer arma ou instrumento de perigo.

15. Responsabilidades:

a) O CSSMS não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda;

b) Igualmente, o CSSMS não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos(as) clientes.

16. Acompanhamento ao exterior:

a) Este serviço só deverá ser prestado, quando necessário ou estabelecido no plano individual;

b) O acompanhamento ao exterior pode ser destinado a um(a) ou mais clientes;

c) O(a) cliente deve conhecer antecipadamente, sempre que possível, quem é o(a) colaborador(a) que o(a) irá acompanhar numa saída externa;

d) Quando este serviço é necessário e não está previsto no plano individual, o(a) cliente deve comunicar, sempre que possível, a sua necessidade com a antecedência mínima de três dias;

e) Este serviço apresenta regras de acompanhamento para a sua realização, sendo a informação disponibilizada aquando da sua inclusão no plano individual;

f) O seguro automóvel tem cobertura de ocupantes;

g) O transporte necessário para consultas médicas, exames, juntas médicas, ou outro, que sejam fora do concelho de Castelo de Paiva, terá um custo acrescido, conforme definido em anexo (Anexo A, n.º 15).

17. Aquisição de bens e serviços:

a) Este serviço só deverá ser prestado, quando necessário ou estabelecido no plano individual;

- b) Sempre que possível, o(a) cliente escolhe o(a) responsável pela execução desta atividade;
- c) Todas as ações que envolvem transações financeiras realizadas pelos(as) colaboradores(as) em nome do(a) cliente têm de ser registadas, sustentadas por comprovativo e entregues ao(à) mesmo(a);
- d) Sempre que o(a) cliente entregue dinheiro em mãos ao(à) colaborador(a), este(a) verifica contando à sua frente;
- e) Sempre que o(a) colaborador(a) faz uma compra em dinheiro, deve entregar ao(à) cliente o talão de compra e troco, quando existe, contando-o à sua frente e, se necessário, referenciar a quantia que o(a) cliente lhe havia entregue;
- f) O(a) colaborador(a) deverá devolver o dinheiro, ao(à) cliente e/ou à Instituição, sempre que, por motivo de força maior, não lhe seja possível realizar o serviço;
- g) O(a) colaborador(a) apenas pode receber dinheiro direto do(a) cliente, quando este se encontra na ERPI e em situação do serviço se encontrar previamente autorizado(a);
- h) A Instituição poderá gerir os bens/dinheiro do(a) cliente em situação de incapacidade, quando não existem familiares ou pessoas de referência, devendo diligenciar no sentido de regularizar a situação no âmbito do regime do maior acompanhado.

18. Cabeleireiro/a:

- a) Duas vezes por mês, em dia a combinar, serão assegurados serviços de cabeleireiro(a) que os(as) clientes poderão usufruir.

19. Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia:

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, colchões de pressão alternada e outros) a resposta poderá providenciar o seu empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, nem seja cobrado, apenas sujeito à disponibilidade do produto (que poderá estar já a ser utilizado por outro(a) cliente). Não estando disponível qualquer uma das ajudas técnicas necessária, a mesma deverá ser adquirida pelo(a) cliente ou família.

20. Apoio nas atividades de apoio à autonomia:

No sentido de promover a autonomia, os(as) clientes são motivados(as) e apoiados(as) no desempenho das diversas atividades de vida diária, de acordo com o definido no respetivo PIC.

21. Plano individual de cuidados (PIC):

- a) Cada residente deverá ter um PIC, instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expectativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, a integrar, entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver;
- b) Este PIC é acompanhado por uma avaliação diagnóstica das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades adequadas;
- c) O PIC é monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de seis meses, pelo(a) técnico(a) de referência, e revisto, sempre que tal seja solicitado pelo(a) residente, ou quem o(a) legalmente represente, ou família, ou se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e melhor adequá-los às respetivas necessidades e capacidades;



d) O PIC deve ser datado e assinado por todos os(as) profissionais que participam na sua definição, pela pessoa ou por quem a legalmente represente, ou família, e pode ser consultado, desde que autorizado pelo(a) próprio(a).

22. Suprimento de consentimento:

a) Quando um(a) residente se encontrar em situação de incapacidade, a Instituição poderá sensibilizar e informar a família ou pessoa de referência sobre o regime do maior acompanhado.

b) No caso do(a) residente que beneficie ou deva beneficiar de medidas de acompanhamento, os atos e as decisões que dependam do consentimento deste(a) e se insiram no âmbito dessas medidas (decisões acompanhadas), serão solicitadas ou autorizadas pelo(a) seu(sua) acompanhante.

c) Todos os atos e decisões que se encontrem fora do âmbito do acompanhamento, são aprovados direta e pessoalmente pelo(a) residente ou outros familiares.

d) Na falta ou ausência de acompanhante, sempre que as Decisões Acompanhadas revistam carácter de urgência, o consentimento será suprido por intervenção de pessoa que se possa presumir que o(a) residente teria escolhido para seu(sua) acompanhante; quando não exista, a Instituição adota o ato ou decisão que melhor defende os direitos e interesses, ainda que presumidos, do(a) residente.

e) No caso da alínea anterior, a Instituição fornecerá ao Ministério Público, logo que possível, as informações necessárias à regularização judicial do acompanhamento, designadamente sobre a situação que justifica a impossibilidade em exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos, ou de, nos mesmo termos, cumprir os seus deveres, bem como do âmbito dessa impossibilidade, ou seja, dos direitos e deveres que lhe são possíveis de exercer e aqueles para os quais é necessário acompanhamento, requerendo que promova o mesmo junto do Tribunal competente, com urgência.

Norma XXVI

Outras normas de funcionamento

1. Em situações problemáticas ou em que a tarefa não é realizada de acordo com o previsto, deve-se registar a situação, motivo e as ações tomadas (medidas corretivas) ou a tomar.

2. Na realização dos serviços, atividades e cuidados, os(as) colaboradores(as) cumprem os requisitos das normas de higiene e segurança.

3. É realizado o inventário dos bens do(a) cliente à entrada para a ERPI em impresso próprio – *Lista de Bens do(a) Cliente*. Em caso de venda ou doação de objetos registados em inventário, deverá o(a) cliente informar a Instituição para que seja dada baixa dos mesmos no referido inventário. Apenas as malas dos(as) clientes, quando existam, serão guardadas em arrecadação própria; todos os bens e valores do(a) cliente serão guardados no seu quarto, sendo da responsabilidade deste(a), ou dos responsáveis legais, a sua preservação.

4. Na realização dos serviços, atividades e cuidados, está definida a forma de atuação em situações de emergência, sendo que, sempre que houver uma emergência médica, será contactado, em primeiro lugar, o número de emergência europeu – 112, que avaliará a situação, determinando a melhor forma de proceder, e enviando – se necessário – os meios de socorro adequado. É efetuado, de imediato, o contacto ao(s) familiar/pessoa(s) próxima(s) disponibilizando informação da ocorrência. Em caso de internamento hospitalar, após concedida alta hospitalar, é da responsabilidade do próprio serviço de saúde, ou da

família, o regresso à sua residência. Em situações devidamente justificadas, a Instituição poderá apoiar este processo com o custo acrescido e definido em anexo (Anexo A, n.º 15).

5. Na realização dos serviços, atividades e cuidados, está ainda definida a monitorização, registo e acompanhamento de eventuais situações de violência física, psíquica e verbal, sendo adotados os seguintes procedimentos: após a identificação de sinais de alerta, deverá ser dada comunicação à equipa técnica e direção técnica, que procede à avaliação e diagnóstico inicial e, posteriormente, faz a comunicação à família e/ou entidades competentes nessa matéria.

6. Na ocorrência de um óbito, o(s) familiar(es)/pessoa(s) responsável(eis) serão imediatamente informados, devendo tomar as diligências necessárias para o funeral e suportando as respetivas despesas. Em situações devidamente justificadas, a Instituição poderá apoiar este processo.

7. Os(as) familiares e/ou responsáveis obrigam-se a participar no apoio ao(à) cliente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicológico e afetivo, prolongando para isso a sua permanência nas instalações, conforme autorização que lhe for concedida.

Norma XXVII

Espólio e guarda de bens do(a) cliente

1. Sempre que exista disponibilidade para o efeito, o(a) cliente pode guardar no cofre da Instituição os objetos de valor, discriminados em lista, datada e assinada pelo(a) próprio(a) ou pelo(a) familiar de referência, e por quem rececionou os objetos. Esse impresso será arquivado no processo individual do(a) cliente, sendo dada uma cópia ao(à) mesmo(a) e/ou ao(à) familiar de referência.

2. Sempre que o(a) cliente pretenda aumentar, e/ou retirar bens do seu espólio, o procedimento descrito no ponto 1 da presente norma repete-se.

3. Sempre que o(a) cliente pretenda aceder aos seus pertences, guardados em cofre, terá que comunicar à direção técnica, a qual acompanha o(a) mesmo(a) e na presença de outro(a) colaborador(a) faz o registo.

4. Sempre que ocorra uma saída definitiva do(a) cliente da ERPI, ser-lhe-ão restituídos, mediante termo de entrega, todos os bens e objetos que sejam da sua pertença.

5. No caso de falecimento, a equipa técnica procederá ao arrolamento do espólio até cinco dias após o decesso, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos ou ao(à) representante legal, dos bens, objetos e valores de que o(a) falecido(a) não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.

6. No caso de não haver herdeiros(as) legítimos(as) ou representantes legais ou testamentário, ou no caso de não haver reclamação por parte dos(as) mesmos(as) no prazo de um mês, esses bens, objetos e outros valores que, após o decesso, se encontrem na resposta, reverterão a favor da Instituição.

Norma XXVIII

Passeios ou deslocações

1. A Instituição, anualmente, apresentará um plano de atividades aos(às) clientes. Para todos os passeios e atividades que impliquem a sua saída da Instituição, os(as) mesmos(as) serão informados(as) com a devida antecedência, pelos(as) colaboradores(as) mais próximos, incluindo as condições para a participação no passeio, bem como regras de funcionamento do mesmo.

2. A Instituição responsabiliza-se por assegurar, também nesses dias, as refeições diárias necessárias durante o período da deslocação.
3. É da responsabilidade da Instituição assegurar ao(à) cliente a administração da medicação durante o passeio, quando estabelecido no plano individual, devendo para o efeito indicar um(a) responsável.
4. O(a) cliente deve respeitar a programação/coordenação da atividade; no caso de incumprimento, o(a) mesmo(a) fica sujeito à exclusão ou suspensão da atividade.
5. Caso seja necessário, o(a) cliente deve fazer-se acompanhar do equipamento/utensílios necessários à atividade, solicitado pela instituição (ex. "dia de praia" – roupa de banho, toalha, entre outros).
6. O(a) cliente deve tratar com respeito os(as) intervenientes da atividade (outros(as) clientes e colaboradores(as)), ficando o(a) mesmo(a), em caso de incumprimento, sujeito à exclusão ou suspensão da atividade.
7. Sempre que ocorrer uma situação anómala durante o passeio (ou deslocação) o(a) cliente deve, obrigatoriamente, comunicar essa situação ao(à) colaborador(a) mais próximo(a).
8. É proibida a ausência individual do grupo, exceto aos(às) clientes que tenham um nível de atividade independente e com conhecimento/autorização do(a) responsável.
9. Em situações de emergência médica, proceder-se-á conforme descrito no ponto 8 da *Norma XXV* e no ponto 4 da *Norma XXVI*.
10. Quando se verificarem condições que impossibilitem a realização da atividade, nomeadamente ao nível de recursos humanos e/ou condições atmosféricas, ou outras, a Instituição reserva-se no direito de a adiar ou cancelar, conforme a sua disponibilidade.
11. O transporte do(a) cliente nas deslocações é efetuado de acordo com a legislação em vigor.
12. O seguro automóvel tem cobertura de todos(as) os(as) ocupantes.

Norma XXIX

Quadro de pessoal

1. Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável.
2. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
3. O conteúdo funcional do quadro de pessoal é o seguinte:
 - a) **À diretora técnica** compete, designadamente: dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos(as) trabalhadores(as), atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos(as) residentes, e em especial: coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os(as) residentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados; garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da ERPI; sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa; supervisionar os

cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade; garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, em articulação com a Direção da Instituição; assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expectativas dos(as) residentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes; promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade; garantir a elaboração de protocolos de segurança dos(as) residentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso; assegurar a gestão e controlo da frequência dos(as) clientes e informar a Segurança Social sobre a mesma; proceder à gestão das reclamações; solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à *Segurança Social*, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento da resposta social, tendo em vista a sua melhoria; propor à Direção a requisição de equipamentos, bem como a realização de obras quando se justificar. Em articulação com a Direção da Instituição, deve ainda privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do(a) representante legal e da família na atividade da ERPI, e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os(as) intervenientes. Nas suas ausências e impedimentos é substituída pela técnica superior de serviço social.

b) À **Técnica Superior de Serviço Social** compete, designadamente: estudar a situação sócio económica e familiar dos(as) candidatos(as) à admissão, recorrendo, se necessário, à visita domiciliária; estudar e propor a comparticipação do(a) cliente de acordo com os critérios definidos; proceder ao acolhimento dos(as) clientes com vista a facilitar a sua integração; organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente; fomentar e reforçar as relações entre clientes, familiares, amigos e comunidade; acompanhar e avaliar o desenvolvimento das atividades; colaborar na definição de critérios para a avaliação periódica da prestação de serviços; encaminhar/articular com os serviços da comunidade; desempenhar outras tarefas atribuídas, pela direção técnica, com o devido enquadramento técnico.

c) Ao(à) **animador(a) sociocultural** compete, designadamente: elaborar o plano anual de atividades, fomentando a interação entre as diversas instituições ao nível do concelho; cumprir com o plano anual de atividades e planificação semanal, realizando as diferentes atividades de animação; avaliar a participação dos(as) clientes nas diferentes atividades; fomentar a participação dos(as) clientes na vida diária do estabelecimento; desempenhar outras tarefas atribuídas, pela direção técnica, com o devido enquadramento técnico.

d) Ao(à) **ajudante de ação direta (ajudante de lar)** compete, designadamente: prestar os cuidados de higiene pessoal, imagem e conforto dos(as) clientes e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos; prestar os cuidados de higiene e arrumação dos quartos, procedendo ainda à recolha das roupas sujas dos(as) clientes, entregando-as na lavandaria para posterior lavagem e tratamento; fazer a distribuição e arrumação das roupas lavadas e tratadas nos quartos; proceder à distribuição e acompanhamento das refeições; ministrar, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde; acompanhar os(as) clientes nas atividades de animação/ocupação; acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos(as) clientes que afetem o seu bem-estar e comunicar à técnica gestora do processo, de forma a

permitir a avaliação da adequação do PIC; assegurar a vigilância noturna; acompanhar os(as) clientes a consultas ou deslocações ao exterior; desempenhar outras tarefas atribuídas, pela direção técnica, com o devido enquadramento técnico.

e) Ao **peçoal administrativo** compete, designadamente: executar as funções de contabilidade e tesouraria, expediente, datilografia e arquivo; proceder ao pagamento das remunerações do peçoal; colaborar no controlo, assiduidade e pontualidade do peçoal; desempenhar outras tarefas atribuídas pela direção técnica com o devido enquadramento técnico.

f) À **cozinha** compete, designadamente: organizar, coordenar, dirigir e verificar os trabalhos de cozinha; dar instruções ao peçoal da cozinha sobre a preparação e confeção dos pratos, tipos de guarnição e quantidades a servir; acompanhar o andamento dos cozinhados e assegurar da perfeição dos pratos e da sua concordância com o estabelecido; preparar e confeccionar as refeições; responsabilizar-se pela limpeza da cozinha, despensa e anexos, com a colaboração das ajudantes de cozinha; colaborar na elaboração de ementas, tendo em conta o número de pessoas a servir; administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confeção de refeições; controlar e efetuar o preenchimento dos registos de acordo com o estabelecido no HACCP.

g) Ao(à) **ajudante de cozinha** compete, designadamente: apoiar a preparação e confeção das refeições; distribuir as refeições; proceder à limpeza da cozinha e anexos; dar apoio ao serviço de refeitório; desempenhar outras tarefas atribuídas pela direção técnica com o devido enquadramento técnico.

h) Ao(à) **trabalhador auxiliar de serviços gerais** compete, designadamente: proceder à limpeza, higiene e arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função.

i) À **operadora de lavandaria (ajudante de ação direta)** compete, designadamente: receber e tratar a roupa peçoal dos(as) clientes, assim como roupa de cama e atalhados, procedendo à sua lavagem, secagem, engomagem e preparação para entrega nos quartos ou rouparia.

j) À **encarregada de serviços gerais** compete, designadamente: organizar, coordenar e orientar a atividade desenvolvida pelas ajudantes de lar e demais peçoal sob a sua responsabilidade; controlar e manter em ordem os impressos relativos à higienização dos espaços e aos cuidados de higiene e imagem dos(as) clientes; controlar os stocks; acompanhar os(as) clientes às consultas no exterior; articular com a diretora técnica sobre a gestão e o funcionamento da ERPI; desempenhar outras tarefas atribuídas pela direção técnica com o devido enquadramento técnico.

k) Ao(à) **enfermeiro(a)** compete, designadamente: colaborar com o médico na manutenção do estado de saúde dos(as) clientes; definir e assegurar um plano individualizado de cuidados de saúde aos(às) clientes; controlar a evolução clínica de cada cliente, realizando todos os atos de enfermagem prescritos e à sua avaliação, recorrendo a diferentes escalas; prestar cuidados de saúde diretos; proceder à gestão, controlo e distribuição da medicação de cada cliente; manter atualizado o processo individual de saúde de cada cliente; orientar as ajudantes de lar no seu trabalho de apoio aos(às) clientes; atualizar a farmácia de pequenos socorros e zelar pelo stock de material médico e de enfermagem de consumo corrente, zelando ainda pela sua limpeza, eventual esterilização, conservação e arrumação; registar e comunicar ao médico todas as eventuais alterações de comportamento ou alteração do estado de saúde dos(as) clientes; elaborar continuamente uma educação para a saúde dos(as) clientes; desempenhar outras tarefas atribuídas pela direção técnica com o devido enquadramento técnico.

l) Ao **médico** compete, designadamente: acompanhar e controlar a evolução clínica e estado de saúde de cada cliente; manter atualizado o processo individual de saúde de cada; prescrever a medicação e exames necessários, de acordo com o quadro clínico de cada cliente; articular com outros profissionais de saúde, de acordo com as necessidades de cada residente; desempenhar outras tarefas atribuídas pela direção técnica com o devido enquadramento técnico.

m) À **nutricionista** compete, designadamente: assegurar uma alimentação saudável e equilibrada aos(as) clientes e colaboradores(as) da Instituição; avaliar os(as) clientes ao nível nutricional identificando objetivos e estratégias de intervenção no respetivo plano individual; colaborar na gestão/coordenação do processo de HACCP na instituição; elaborar e distribuir as ementas semanais; elaborar e implementar planos alimentares especiais em situações particulares de saúde; supervisionar o serviço de cozinha e orientar boas práticas na cozinha; desempenhar outras tarefas atribuídas pela direção técnica com o devido enquadramento técnico.

n) À **psicóloga** compete, designadamente: proceder à avaliação, apoio e acompanhamento psicológico de clientes, de acordo com o definido em plano individual e sempre que necessário; realizar atividades de estimulação cognitiva; proceder a encaminhamentos; articular com outros profissionais; desempenhar outras tarefas atribuídas pela direção técnica com o devido enquadramento técnico.

o) À **educadora social** compete, designadamente: colaborar na elaboração e execução do plano anual e semanal de atividades; dinamizar atividades junto de clientes de forma a colmatar os momentos de solidão e passividade; desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade entre clientes, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação; trabalhar em conjunto, com enfoque no(a) cliente, integrando uma equipa multidisciplinar; desempenhar outras tarefas atribuídas pela direção técnica com o devido enquadramento técnico.

p) Ao **professor de educação física** compete, designadamente: assegurar atividades físicas, desportivas e de reabilitação junto dos(as) clientes, promovendo a reabilitação física e motora e explorando a possibilidade de utilização de ajudas técnicas; desenvolver as aulas de hidroginástica; realizar atividades para a reabilitação das capacidades necessárias a uma vida autónoma, assim como no sentido de evitar ou reduzir a necessidade de cuidados permanentes; desempenhar outras tarefas atribuídas pela direção técnica com o devido enquadramento técnico.

Norma XXX

Direção Técnica

A direção técnica desta Instituição compete a uma técnica com formação superior em ciências sociais e do comportamento, nos termos do n.º 1, do artigo 11º, da Portaria n.º 67/2012 de 21 de março, republicado na Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.



Capítulo V

Direitos e Deveres

Norma XXXI

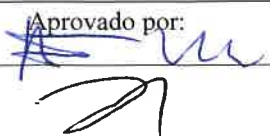
Direitos dos(as) clientes

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, os(as) clientes da ERPI têm os seguintes direitos:

- a) Ser tratado(a) com consideração, vendo preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- b) Ser respeitado(a) ao nível da sua identidade pessoal, interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- c) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade, assim como à proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- d) Ser informado(a) sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- e) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do PIC, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços envolvam o fornecimento de refeições;
- g) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- h) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- i) Ser tratado(a) com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- j) Participar nas atividades sócio culturais da ERPI, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- k) Entrar e sair da ERPI, dentro do horário de funcionamento (salvo expressa indicação em contrário, fundamentada em razões de saúde ou motivos análogos), sem prejuízo da prévia comunicação de eventual ausência a refeições;
- l) Convidar e/ou receber visitas de familiares ou amigos, no horário e condições estabelecidas;
- m) Gerir os seus próprios recursos económicos, sempre que tenha autonomia para isso, ou ter apoio na gestão dos seus rendimentos, se necessário;
- n) Deitar e levantar a horas convenientes, de modo a não prejudicar o normal funcionamento dos serviços;
- o) Ser informado(a) e orientado(a) sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- p) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
- q) Ter acesso ao livro de reclamações e fazer sugestões.

2. Da mesma forma, e sempre que aplicável, os familiares e/ou representante legal dos(as) clientes da ERPI podem exigir o benefício ou cumprimento destes direitos, aos quais acrescem os seguintes:

- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do PIC do(a) residente, caso este(a) o deseje;



- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao(à) residente, com a devida autorização do(a) próprio(a);
- d) Visitar o(a) residente, exceto se este(a) o recusar ou se existir impedimento legal.

Norma XXXII

Deveres dos(as) clientes

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os(as) clientes da ERPI têm ainda os seguintes deveres:

- a) Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- b) Pagar pontualmente cada mês de prestação do serviço, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do(a) cliente;
- c) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na definição do seu PIC e na vida diária da ERPI;
- d) Satisfazer o quantitativo mensal acordado sempre que se ausente da ERPI por hospitalização, férias ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
- e) Comunicar por escrito à direção do CSSMS, com 30 dias de antecedência, quando pretender sair definitivamente da ERPI, sendo que deverá pagar a mensalidade até ao prazo de aviso prévio em falta;
- f) Respeitar a privacidade e a intimidade dos(as) outros(as) clientes e ser solidário(a) com eles(as), auxiliando-os(as), não provocando discussões, distúrbios ou rixas, nem perturbando o sossego e harmonia que deve existir na ERPI;
- g) Não sair ou regressar à ERPI fora das horas estabelecidas nas normas em vigor, salvo autorização contrária;
- h) Proceder à utilização do edifício e material como se estivesse na sua própria casa, zelando pela boa utilização de tudo, informando os(as) colaboradores(as) ou a diretora técnica sempre que haja deficiências, a fim de poderem ser tomadas providências;
- i) Tratar da higiene pessoal devidamente, no caso dos(as) clientes com capacidade para tal;
- j) Proceder à toma das refeições, no refeitório (exceto situações especiais), bem como armazenar alimentos pessoais apenas nos espaços reservados para o efeito;
- k) Tratar com urbanidade, respeito, correção e compreensão todos(as) os(as) colaboradores(as) da Instituição, colaborando com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- l) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde, incluindo a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- m) Informar a responsável da ERPI sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

2. Da mesma forma, e sempre que aplicável, os familiares e/ou representante legal dos(as) clientes da ERPI deverão cumprir com os mesmos deveres.

3. O não cumprimento dos deveres acima estabelecidos poderá dar lugar à aplicação de uma sanção, por parte da Direção sob parecer da equipa técnica, que, tendo em conta a gravidade da situação, atuará em conformidade com a mesma.

Norma XXXIII

Direitos dos(as) colaboradores(as)

Aos(às) colaboradores(as) da ERPI cabe o cumprimento dos direitos inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

Norma XXXIV

Deveres dos(as) colaboradores(as)

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção do CSSMS e direção técnica da ERPI.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da direção do CSSMS, os superiores hierárquicos, os(as) companheiros(as) de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a ERPI.
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
4. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
5. Guardar lealdade ao CSSMS, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos(as) seus(suas) clientes e colaboradores(as).
6. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens do CSSMS quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados, ou não.
7. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
8. Contribuir para maior eficiência dos serviços da ERPI, de modo a assegurar o seu bom funcionamento.
9. Prestigiar o CSSMS e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
10. Proceder como verdadeiro(a) profissional, com correção e apuro moral.
11. Tratar os(as) clientes e visitantes, com a correção necessária, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que os(as) ofendam ou atentando contra o seu pudor.
12. Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a:
 - a) Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos(as) clientes e/ou colaboradores(as), etc.;
 - b) Atos praticados pelos(as) clientes, visitas e colaboradores(as), em desrespeito do que consta no Regulamento e contra a moral e bons costumes.
13. Não exercer qualquer influência nos(as) clientes ou seus familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos(as) mesmos(as) e nem aceitar deles(as) objetos ou valores, levando-os(as) a acreditar que desta forma serão melhor servidos(as).
14. Aos(às) colaboradores(as) da ERPI cabe ainda o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

Norma XXV

Direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, 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) A lealdade e respeito por parte dos(as) clientes e pessoas próximas;
- d) Exigir o cumprimento do presente Regulamento assim como o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos;
- f) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo(a) cliente e/ou familiares no ato de admissão;
- g) Analisar casuisticamente cada situação de incumprimento, sempre que os(as) clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, 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, podendo ponderar ajustes internos e/ou propor a adequação de resposta alternativa, garantindo ao(à) residente o acesso aos cuidados e serviços ajustados às respetivas necessidades.

Norma XXXVI

Deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a) Prestar os serviços constantes do respetivo Regulamento Interno;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais idóneos e com formação e qualificação adequados;
- c) Avaliar o desempenho dos(as) prestadores(as) de serviços, nomeadamente através da auscultação dos(as) clientes;
- d) Manter os ficheiros de pessoal e de clientes atualizados;
- e) Garantir o exercício de cidadania e o acesso aos direitos humanos dos(as) clientes, tais como: autonomia, privacidade, participação, confidencialidade, individualidade, dignidade, igualdade de oportunidades;
- f) Respeitar as diferenças de sexo e de género, sociais, económicas, religiosas e culturais, dos(as) clientes e/ou pessoas próximas;
- g) Respeitar o projeto de vida definido por cada cliente, bem como os seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expetativas;

- h) Transmitir e garantir aos(às) clientes um clima de segurança afetiva, física e psíquica durante a sua permanência na resposta social;
- i) Estabelecer uma parceria e articulação estreita com o(a) cliente e/ou pessoa(s) próxima(s), de forma a recolher a informação necessária sobre as necessidades, expetativas, capacidades e competências, corresponsabilizando(as) no desenvolvimento de atividades/ações no âmbito dos serviços prestados;
- j) Possuir livro de reclamações;
- k) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
- l) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- m) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.

Norma XXXVII

Definição de voluntariado e admissão de voluntários(as)

1. O CSSMS aceita a prestação de trabalho em regime de voluntariado, cumprindo as leis que regulam a prestação deste tipo de trabalho, nomeadamente a Lei n.º 71/98, de 3 de novembro, que define as bases do enquadramento jurídico do voluntariado.
2. Por voluntariado entende-se o conjunto de ações de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade desenvolvidas sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas.
3. A admissão de voluntários(as) para prestar serviços no CSSMS obriga à candidatura através do preenchimento de um documento próprio a disponibilizar pelos serviços administrativos da Instituição.
4. A admissão do(a) voluntário(a), a definição das suas funções e horários está sempre dependente de uma autorização expressa da direção.
5. A candidatura à prestação de serviços de voluntariado pressupõe a aceitação de um conjunto de princípios enquadramentos do voluntariado, definidos por lei, a saber:
 - a) O(a) voluntário(a) obedece aos princípios da solidariedade, da participação, da cooperação, da complementaridade, da gratuidade, da responsabilidade e da convergência;
 - b) O princípio da solidariedade traduz-se na responsabilidade de todos os(as) cidadãos(ãs) pela realização dos fins do voluntariado;
 - c) O princípio da complementaridade pressupõe que o(a) voluntário(a) não deve substituir os recursos humanos considerados necessários à prossecução das atividades das organizações promotoras, estatutariamente definidas;
 - d) O princípio da gratuidade pressupõe que o(a) voluntário(a) não é remunerado(a), nem pode receber subvenções ou donativos, pelo exercício do seu trabalho voluntário;
 - e) O princípio da responsabilidade reconhece que o(a) voluntário(a) é responsável pelo exercício da atividade que se comprometeu realizar, dadas as expetativas criadas aos(às) destinatários(as) do trabalho voluntário;
 - f) O princípio da convergência determina a harmonização da ação do(a) voluntário(a) com a cultura e objetivos institucionais da entidade promotora.

Norma XXXVIII

Direitos dos(as) voluntários(as)

São direitos do(a) voluntário(a) do CSSMS:

- a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
- b) Dispor de um cartão de identificação de voluntário(a);
- c) Dispor de um seguro de acidentes pessoal para voluntários(as);
- d) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- e) Estabelecer um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
- f) Ser ouvido(a) na preparação das decisões do CSSMS que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
- g) Direito a almoçar ou jantar na instituição, sem custos, desde que realize, no período imediatamente anterior a estas refeições, pelo menos duas horas de trabalho voluntário;
- h) Direito a lanche, sem custos, a meio da manhã ou a meio da tarde, desde que o período mínimo de trabalho voluntário total diário seja de duas horas.

Norma XXXIX

Deveres dos(as) voluntários(as)

São deveres dos(as) voluntários(as) do CSSMS:

- a) Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos(as) quantos(as) dela beneficiam;
- b) Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta a colaboração e dos respetivos programas ou projetos;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
- e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- f) Colaborar com os(as) profissionais do CSSMS, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- g) Não assumir o papel de representante do CSSMS sem o conhecimento e prévia autorização da direção da Instituição;
- h) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado;
- i) Utilizar devidamente a identificação de voluntário(a) no exercício da sua atividade.

Norma XL

Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do(a) cliente

É admitida a interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao(à) cliente quando ocorram situações devidamente justificadas (como por exemplo, no caso de internamento hospitalar ou outras) e aprovadas pela Direção da Instituição.

Norma XLI

Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados

1. Nos termos da legislação em vigor (artigo 10º, da Portaria n.º 67/2012 de 21 de março, republicado na Portaria n.º 349/2023 de 13 de novembro), entre o(a) residente e/ou seus familiares e, quando exista, com o(a) seu(sua) representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço, deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do(a) cliente.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao(à) cliente ou familiares/representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. A ERPI deverá garantir que o(a) cliente toma conhecimento do teor do contrato de prestação de serviços, do presente Regulamento Interno e do PIC de uma forma que assegure a respetiva compreensão.
4. Para o efeito consignado no número anterior, os(as) clientes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, bem como declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.
5. O acordo sob a forma escrita deverá indicar a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar ao(à) residente e que se encontram incluídos na mensalidade. Este contrato deverá ser alterado em função da evolução das necessidades, sendo que qualquer alteração no que respeita aos(às) outorgantes, serviços prestados, grau de incapacidade e consequente alteração familiar, implicará a elaboração de um novo contrato e o mútuo consentimento, com assinatura pelas partes; qualquer alteração apenas no que respeita à atualização da comparticipação familiar proceder-se-á à celebração de adenda ao contrato original.

Norma XLII

Cessação da prestação de serviços

1. A cessação do contrato de alojamento pode ocorrer por: caducidade, revogação por acordo, resolução por iniciativa de qualquer das partes, encerramento do estabelecimento ou extinção da Instituição.
2. O(a) cliente pode cessar a prestação de serviços, atividades e cuidados nas seguintes situações:
 - a) Por denúncia, com aviso prévio mínimo de 30 dias, sendo o pagamento da mensalidade/comparticipação calculada até à vigência do contrato, com origem nas seguintes situações:
 - Inadequação da resposta às necessidades;
 - Insatisfação do(a) cliente;
 - Mudança de resposta social;
 - Inadaptação do(a) cliente à resposta;
 - Disponibilidade dos cuidadores informais para assegurar a prestação do apoio.
 - b) Por morte, sendo o pagamento da mensalidade/comparticipação calculada até ao dia do falecimento;
 - c) Atingindo o prazo estabelecido, no caso do acolhimento temporário.
3. A Instituição pode cessar a prestação de serviços, atividades e cuidados, nas seguintes situações:

- a) Quando houver uma alteração do estado de saúde do(a) cliente por forma a que a resposta social deixe de ter condições efetivas para responder às novas necessidades do(a) mesmo(a);
 - b) Sempre que o(a) cliente, grave ou reiteradamente, viole 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, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
 - c) Quando houver incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
 - d) A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento decorrente de qualquer uma das condições apresentadas nas alíneas a), b) ou c) é da competência da Direção do CSSMS, sob proposta da direção técnica da ERPI, após prévia audição do(a) cliente e do respetivo agregado familiar, na pessoa do(a) responsável, devendo ser-lhes notificada com aviso prévio mínimo de 30 dias e acautelando sempre que o(a) cliente dispõe de resposta alternativa adequada e acesso aos cuidados e serviços ajustados à sua necessidade.
4. Podem as partes revogar o contrato de alojamento quando nisso expressamente acordem.

Norma XLIII

Livro de reclamações

- 1. Nos termos da legislação em vigor, o CSSMS possui livro de reclamações em formato físico, nas instalações na Instituição, que poderá ser solicitado sempre que desejado, e o livro de reclamações em formato eletrónico disponível na plataforma digital, própria para o efeito.
- 2. Nos termos da legislação em vigor, as reclamações efetuadas no livro de reclamações, quer físico quer eletrónico, serão alvo de análise e resposta pela respetiva entidade reguladora (Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Aveiro).
- 3. As reclamações ou sugestões efetuadas no impresso próprio para o efeito serão tratadas internamente.

Norma XLIV

Gestão e prevenção de negligência, abusos e maus-tratos

- 1. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte de qualquer pessoa interna à resposta social em particular, ou da Instituição em geral, prevê os seguintes procedimentos:
 - a) O(a) cliente, seu familiar, representante legal ou outro que lhe seja próximo, trabalhador(a), ou outro(a), deverá informar a diretora técnica da situação ocorrida;
 - b) A diretora técnica, detetada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos do(a) cliente não são postos em causa e a confirmar-se a situação, acionará junto do pessoal envolvido as ações corretivas a tomar, podendo passar pelos mecanismos previstos no Regulamento Interno do(a) Trabalhador(a);
 - c) A medida a aplicar a cada trabalhador(a) será decidida conjuntamente com a Direção da Instituição, de acordo com cada situação;
 - d) Poderá ser necessária uma articulação com as entidades e serviços da comunidade com competência nesta matéria para uma melhor avaliação da situação;



e) Da mesma forma, e sempre que se justifique, proceder-se-á à notificação e sinalização junto das autoridades competentes;

f) Serão executadas medidas de promoção e proteção do(a) cliente.

2. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares, representante legal e de outros que lhe sejam próximos, ou outras pessoas externas à Instituição, prevê os seguintes procedimentos:

a) Sempre que detetada algumas destas situações por parte de algum(a) dos(as) trabalhadores(as), residente ou outro(a), deverá ser informada a diretora técnica;

b) Depois de auscultadas as partes envolvidas, a técnica agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o(a) cliente e o(a) familiar ou pessoa próxima a superar a situação;

c) Sempre que a situação o justifique, serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do(a) cliente.

3. Caso se verifiquem situações de maus-tratos aquando da saída do(a) cliente ao exterior a situação será alvo de uma averiguação e se necessário será comunicado às autoridades competentes.

4. Em qualquer um dos casos, será sempre elaborada uma ficha de ocorrência.

Norma XLV

Registo de ocorrências

1. Esta resposta social dispõe de um impresso para registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou situações anómalas que surjam no seu funcionamento.

2. Todas as ocorrências devem ser registadas, datadas e assinadas (colaboradores(as) responsáveis na ocorrência e diretora técnica) e integradas no processo individual do(a) cliente.

Capítulo VI

Disposições Finais

Norma XLVI

Política de privacidade e proteção de dados

No âmbito da sua atividade, o CSSMS realiza a recolha de dados pessoais nesta resposta social e garante que o seu tratamento é feito de acordo com as regras de Proteção da Privacidade de dados decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento [EU] 2016/679), e demais legislação aplicável, traduzida para Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais desta Instituição, garantindo por esta via todos os direitos e garantias relativos à privacidade de dados pessoais dos/as titulares. Este Regulamento Interno é disponibilizado no site e encontra-se afixado em local visível da Instituição.

Norma XLVII

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis na Instituição deverão informar o(a) cliente ou pessoa(s) próxima(s) sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima

de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

2. Estas alterações deverão ainda ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social (ISS, I.P., Centro Distrital de Aveiro), até 30 dias antes da sua entrada em vigor.

3. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento desta resposta social, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, ou sempre que normas superiores o exijam, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao(à) cliente e/ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados.

Norma XLVIII

Sistema interno da qualidade

1. A Instituição tem um sistema interno da qualidade, que trabalha em colaboração com a diretora técnica da ERPI.

2. A ERPI faz a monitorização dos indicadores da qualidade, em colaboração com o Sistema Interno da Qualidade.

3. A ERPI faz a avaliação da satisfação dos serviços, atividades e cuidados aos(às) clientes e/ou familiares de referência.

Norma XLIX

Resolução de litígios

1. A Instituição encontra-se ao dispor para qualquer esclarecimento ou resolução de problemas relacionados com os serviços prestados e/ou bens fornecidos pelo estabelecimento.

2. O/a cliente ou responsável pelo/a cliente, tem a possibilidade de recurso, em caso de situação de litígio, à seguinte entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL): Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE).

Norma XL

Integração de lacunas

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

Norma LI

Disposições complementares

1. Compete à Direção do CSSMS emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

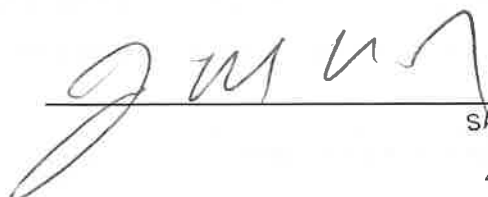
2. Os casos omissos do presente Regulamento serão resolvidos por deliberação da Direção do CSSMS e por despacho desta.



Norma LII

Entrada em vigor

O presente Regulamento foi revisto e aprovado em reunião de direção de 23 de novembro de 2024, e entra em vigor a partir da data de 01 de janeiro de 2025.

 
A Direção:
CENTRO SOCIAL
SANTA MARIA DE SARDOURA
Contribuinte Nº 504 650 939
4550-743 CASTELO DE PAIVA



Anexo A

(Comparticipação dos clientes pela utilização da resposta de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)

1. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para a resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita, calculada segundo a legislação/normativos em vigor e que, no caso da ERPI, é de acordo com o seguinte quadro, para **alojamento permanente**:

Percentagem sobre o rendimento per capita do(a) cliente	
Independente	75%
Parcialmente dependente	80%
Dependente	85%
Totalmente dependente e/ou que receba complemento por dependência de 2º grau	90%

Quadro 1- Tabela de comparticipação de acordo com o resultado da aplicação da escala *Índice de Katz*.

Nas situações de **acolhimento temporário**, por descanso do(a) cuidador(a) ou outras situações, a percentagem é variável entre 55% e 70%, de acordo com o grau de dependência.

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

$RC = RA/12 - D$

Sendo que:

RC – Rendimento mensal do(a) cliente

RA – Rendimentos globais do(a) cliente (anual ou anualizado)

D – Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do(a) cliente** (RC), consideram-se os seguintes rendimentos (anuais ou anualizados):

a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

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

c) Prediais – rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, rendas de 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 parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que 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 anteriormente não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do(a) 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.

d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, do(a) requerente ou de outro elemento do agregado familiar, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.

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

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do(a) 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.

4. À despesa referida em b) do número anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor total da despesa.

5. Quanto à prova dos rendimentos do(a) cliente, a mesma é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.

6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou na falta de entrega de documentos, é livre a definição do montante da comparticipação do(a) cliente.

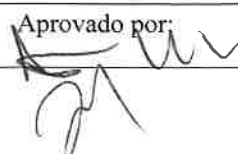
7. À comparticipação do(a) cliente pode acrescer uma comparticipação dos(as) descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga por escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

8. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do(a) cliente e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

9. É livre a fixação do valor da comparticipação familiar relativamente aos(às) clientes não abrangidos por acordo de cooperação.

10. O montante da mensalidade poderá ainda ser alterado, sempre que as condições do internamento se alterem, designadamente na mudança do quadro de dependência do(a) cliente, tendo sempre por base os valores de mensalidade estipulados em protocolo, ou no caso de alterações nos rendimentos do(a) cliente.

11. Haverá lugar a uma **redução de 10%** na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar. Em situações de ausência devidamente justificada (por exemplo, hospitalização), caso o período seja igual ou superior a 15 dias, haverá lugar a uma **redução de 10%** na comparticipação familiar mensal.
12. O valor de referência para o ano de 2024 é de **1400.00€ por mês**, sendo o mesmo reavaliado anualmente (de acordo com a indicação do *Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário – Protocolo para o Biénio 2023 - 2024*).
13. O somatório de todas as comparticipações (cliente, segurança social e familiar), num período de referência anual, para os(as) clientes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência estabelecido no número anterior, pelo número de clientes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.
14. Não é lícita a exigência de qualquer pagamento quer no ato de inscrição, quer no ato de ocupação da vaga em ERPI, como condição de acesso.
15. O transporte e acompanhamento do(a) cliente ao exterior, para localidades fora do concelho de Castelo de Paiva, e em transporte próprio da Instituição, implicará o pagamento de **0,55€** por quilómetro, acrescendo os custos com portagens, se aplicável.



Anexo B**(Quadro de pessoal afeto à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)**

TÉCNICO	AUXILIAR	ADMINISTRATIVO
(1) Diretora Técnica (a)	(14) Ajudante de ação direta	(1) Administrativo (a)
(1) Técnica Superior de Serviço Social (a)	(1) Trabalhadora Auxiliar de Serviços Gerais	(1) Motorista (a)
(1) Animadora Sociocultural (a)	(1) Encarregada de Serviços Gerais	
(1) Professor de Educação Física (a)	(1) Cozinheira (a)	
(1) Psicóloga (a)	(1) Ajudante de cozinha	
(1) Nutricionista (a; b)		
(2) Enfermeira (b)		
(1) Médico (b)		
(1) Educadora Social (a)		

- a) Pessoal comum a outras respostas sociais da Instituição;
b) Pessoal em regime de tempo parcial.

