



## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Social de Paramos, designado por CSP, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 31/07/2002, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

### **NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI) é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c. Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e. Protocolo de Cooperação em vigor;
- f. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:
  - a. Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
  - b. Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
  - c. Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:
  - a. Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
  - b. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - c. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - d. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - e. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
  - f. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - g. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - h. Promover o envolvimento e competências da família.



3. E ainda, de acordo com cada caso:
  - a. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
  - b. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
  - c. Promover a intergeracionalidade;
  - d. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
  - e. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

#### **NORMA 4ª CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - b. Cuidados de higiene;
  - c. Tratamento da roupa;
  - d. Higiene dos espaços;
  - e. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - f. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
  - g. Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
  - h. Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:
  - a. Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
  - b. A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.
3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a. Cuidados de imagem;
  - b. Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - c. Fisioterapia;
  - d. Hidroterapia.
4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura ainda assistência religiosa.

#### **NORMA 5ª INSTALAÇÕES**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Rua Vale do Vouga n.º 350, na freguesia de Paramos, telefone 22 733 14 60, fax 22 733 14 69, correio eletrónico: [geral@centrosocialparamos.org](mailto:geral@centrosocialparamos.org) e as suas instalações são compostas por:
  1. 14 quartos individuais e 8 quartos duplos, cada um com casa de banho privativa;
  2. 2 salas de banho assistido;
  3. 2 salas de refeições/convívio, em comum com a resposta social de CD ;
  4. 1 sala de atividades, em comum com a resposta social CD;
  5. 1 gabinete médico e de enfermagem;
  6. 1 receção, em comum com a resposta social CD;
  7. 1 gabinete técnico, em comum com a resposta social CD ;
  8. 1 sala de reuniões, em comum com a resposta social CD;
  9. 1 sala multiusos, em comum com a resposta social CD;
  10. Cozinha e despensa, em comum com a resposta social CD e SAD;
  11. Lavandaria/rouparia, em comum com a resposta social CD e SAD;
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.



## **CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### **NORMA 6ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. O utente deve manifestar vontade em ser admitido. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido de admissão deve ser formulado por familiar ou representante que assuma a responsabilidade pela admissão do utente.
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas do CSP, tem capacidade para 30 utentes de ambos os sexos com idade igual ou superior a 65 anos. Destas, 6 são destinadas a utentes encaminhados pela Segurança Social ao abrigo do “Programa Idosos em Lar” e outras 6 são extra acordo com a Segurança Social, sendo que para estas não se aplicam os critérios de hierarquização abaixo definidos.
3. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da NORMA 8ª.

### **NORMA 7ª INSCRIÇÃO**

1. O pedido de admissão poderá ser efetuado pela pessoa que se está a candidatar à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, pelo seu representante, ou por via institucional.
2. Para proceder à candidatura, deverá preencher a ficha de candidatura com indicação do(s) responsável(eis) pelo utente e apresentar os seguintes documentos, ou respetivas cópias :
  - a. Bilhete de identidade/cartão do cidadão do candidato e do representante legal;
  - b. Cartão de contribuinte do candidato e do representante legal;
  - c. Cartão de beneficiário do candidato;
  - d. Cartão do Serviço Nacional de Saúde (cartão de utente) ou de outro subsistema de saúde;
  - e. Declaração médica comprovativa da situação clínica do candidato e boletim de vacinas;
  - f. Certificado médico de que o candidato não é portador de doença infecto-contagiosa ou mental, impeditiva da normal vivência em ERPI;
  - g. Recibos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar relativo ao mês anterior à data de candidatura e a última declaração de IRS e respetivos anexos;
  - h. Documento comprovativo da pensão;
  - i. Recibo da renda de casa ou declaração do banco onde conste o valor da prestação do empréstimo bancário para aquisição de habitação própria;
  - j. Lista da medicação crónica com indicação da posologia;
  - k. Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
3. A ficha de candidatura, disponível nesta Instituição, e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria do edifício do “Lar de S. José”.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo desde logo ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
5. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela ou curatela.

### **NORMA 8ª CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

1. São critérios de admissão e constituirão fatores de acesso prioritário à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (hierarquização):
  - a. Ausência ou indisponibilidade da família ou outros para assegurar os cuidados necessários;
  - b. Ser natural e/ou residente no concelho de Espinho, ou zonas limítrofes;
  - c. Ter elementos de referência a frequentar respostas do CSP;
  - d. Idade do candidato;
  - e. O grau de dependência;
  - f. Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social.
  - g. Ser associado da instituição ou familiar de colaborador do Centro Social de Paramos.



### **NORMA 9ª ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Responsável Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar e submeter à decisão da Direção ou a quem esta delegue. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. A decisão sobre o processo de admissão compete à Direção.
3. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 dias úteis.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

### **NORMA 10ª ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a. Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
  - b. Apresentação dos outros utentes;
  - c. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d. Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
  - e. Elaboração da lista de pertences do utente.
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 2 meses.
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento Inicial, previamente definido.
4. Após o período de adaptação, proceder-se-á à elaboração de relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.
5. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando os fatores que determinam a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

### **NORMA 11ª PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a. Ficha de inscrição do utente;
  - b. Contrato de prestação de serviços;
  - c. Dados de identificação, residência e situação económica (rendimentos e despesas fixas) e social do utente;
  - d. Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa(s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros, para o caso de emergência;
  - e. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
  - f. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g. Fichas de entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica;
  - h. Plano Individual de Cuidados (PIC);
  - i. Avaliação do programa de acolhimento inicial;
  - j. Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas avaliações e revisões;



- k. Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
  - l. Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
  - m. Lista de pertences do utente;
  - n. Outros elementos considerados relevantes.
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, estando sempre garantida a sua confidencialidade.
  3. Cada processo individual é atualizado semestralmente.
  4. O utente e/ou pessoa(s) próxima(s) (com autorização do utente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

### **CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 12ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona todos os dias do ano e 24h00/dia.

#### **NORMA 13ª REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

1. Os utentes da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas têm que cumprir todas as regras de funcionamento da resposta social.
2. É expressamente proibido:
  - a. Fumar dentro das instalações;
  - b. Fazer-se acompanhar de animais;
  - c. Ser portador de qualquer arma ou objeto que possa ser usado como tal;
  - d. O uso de botijas, cobertores elétricos e aquecedores pessoais;
  - e. Lavar e secar roupa nos quartos;
  - f. Guardar nos quartos sem o conhecimento do Responsável Técnico qualquer tipo de produtos alimentares;
  - g. Adquirir e trazer para o lar bebidas alcoólicas;
  - h. O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
  - i. O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros por forma a não incomodar terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso noturno.
3. Os utentes e/ou familiar deverão comunicar à Técnica responsável pela resposta social, a intenção de se ausentarem da Instituição, informando sempre que possível a hora prevista de regresso.
4. A Diretora Técnica pode condicionar as saídas dos utentes em situação de incapacidade física ou anomalia psíquica, de forma a garantir, a satisfação das condições de segurança.

#### **NORMA 14ª VISITAS**

1. Os utentes poderão receber visitas entre as 14h30 e as 18h30. Em casos específicos poderá ser autorizada a visita noutro horário, desde que não perturbe o normal funcionamento da Instituição.
2. Todas as visitas terão que efetuar o registo da entrada e saída no mapa de registo de visitas que se encontra na receção.
3. Caso pretendam as visitas poderão efetuar as refeições na Instituição, mediante requisição prévia e pagamento dos valores afixados.

#### **NORMA 15ª CÁLCULO DO RENDIMENTO**

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



RC= RA/12-D

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*;

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado);

D= Despesas mensais fixas.

2. Na ERPI considera-se agregado familiar somente o candidato à integração na resposta social.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a. De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - b. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - c. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
  - d. De capitais – rendimentos definidos no 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 depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente, 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 agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
  - a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
  - b. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
5. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
6. As mensalidades serão atualizadas anualmente ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados.
7. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
8. Em caso de alteração à tabela em vigor será afixada informação na Instituição, sendo a sua entrada em vigor 90 dias após a sua afixação.

#### **NORMA 16ª COMPARTICIPAÇÕES**

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o seu grau de dependência.
2. À despesa referida na alínea b) do n.º 4 da NORMA 15ª 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 real da despesa;
3. Quanto à prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;





4. 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 utente.
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
7. 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 n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utente 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.

#### **NORMA 17ª**

##### **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Não haverá lugar a redução da mensalidade em virtude de faltas, sejam elas de que natureza for.
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*.

#### **NORMA 18ª**

##### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao final do mês a que diz respeito, na Secretaria da Instituição ou preferencialmente por transferência bancária, sob pena de ser aplicado um acréscimo nos seguintes termos:
  - a. de 10,00€ se paga até ao final do mês seguinte;
  - b. de 20,00€ se paga até ao final de 60 dias.
2. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado, junto com a mensalidade do mês seguinte à sua realização/participação.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **NORMA 19ª**

##### **SERVIÇOS DISPONÍVEIS**

1. O valor da mensalidade inclui a prestação de serviços, indispensáveis à satisfação das necessidades básicas e podem ser os seguintes:
  - a. Estadia, alimentação e higiene pessoal;
  - b. Tratamento de vestuário e roupa de cama;
  - c. Vigilância 24 horas por dia, durante a sua permanência na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
  - d. Acompanhamento médico e de enfermagem;
  - e. Atividades de animação/ocupação.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das suas capacidades, será especialmente incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, por 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 no Lar.



3. As despesas com medicamentos, consultas médicas de especialidade ou de reabilitação, fraldas, próteses ou ajudas técnicas, não estão incluídas na mensalidade, pelo que serão suportadas pelo idoso e/ou pelos seus responsáveis.
4. Para requisição de outros serviços, aqui não especificados, deverá ser consultado o preçário afixado.

#### **NORMA 20ª ALIMENTAÇÃO**

1. As refeições são servidas nos refeitórios (somente em casos especiais e autorizados pela Diretora Técnica poderão ser servidas nos quartos) nos seguintes horários:
  - Pequeno-almoço – 8h-9h30
  - Almoço – 12h-13h
  - Lanche – 16h15-17h
  - Jantar – 18h30-20h
  - Ceia – 21h-22h
2. Será servido um complemento (pequeno lanche) às 10h30.
3. Os utentes que pretenderem dieta terapêutica deverão apresentar indicação clínica.
4. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
5. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

#### **NORMA 21ª CUIDADOS DE HIGIENE**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

#### **NORMA 22ª APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA**

No sentido de promover a autonomia os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados

#### **NORMA 23ª ROUPAS PESSOAIS**

1. No que concerne às roupas pessoais, os utentes são vivamente aconselhados a seguir as seguintes instruções:
  - a. A roupa pessoal deve conter marca individualizada que permita a respetiva identificação.
  - b. O utente deve organizar uma lista das suas peças pessoais, o qual deverá ser entregue à Diretora Técnica, sendo que o Lar não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado ou que não tenha sido incluído na lista de pertences.
2. A lavagem e o tratamento da roupa pessoal dos utentes, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, são realizados gratuitamente pelos serviços de lavandaria do CSP.

#### **NORMA 24ª ASSISTÊNCIA RELIGIOSA**

O Centro Social de Paramos providenciará no sentido de os utentes que o solicitem, obtenham assistência religiosa, qualquer que seja o credo professado.

#### **NORMA 25ª ASSISTÊNCIA NA SAÚDE**

1. Nos casos de ausência ou indisponibilidade familiar para assegurar o acompanhamento a consultas médicas, exames ou aquisição de medicação, a ERPI assegura o serviço. As despesas com a aquisição da medicação transporte, acompanhamento e o pagamento de exames e consultas são da responsabilidade do utente, família ou do seu representante (consoante tabela em vigor), não sendo assumidas pela Instituição.





2. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à família ou representante. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento do utente em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde. Assim que se tomam as diligências necessárias, o acompanhamento da situação e do próprio utente passa a ser responsabilidade da família e/ou representante.
3. A administração de medicação ao utente durante o período de permanência na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.
4. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do utente, família ou responsável, excetuando-se os casos em que não existe esta retaguarda. Nesta última situação, a Instituição assegura a aquisição da medicação e fraldas sendo as despesas da mesma sempre da responsabilidade do utente, família ou responsável.
5. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI.
6. Aos utentes é facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes, salvaguardando os casos em que a família não pode assegurar o acompanhamento a consultas no centro de saúde da anterior área de residência do utente.

#### **NORMA 26ª**

##### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

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

#### **NORMA 27ª**

##### **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações são da responsabilidade da Animadora Sociocultural e Diretora Técnica.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família.
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

### **CAPÍTULO V RECURSOS HUMANOS**

#### **NORMA 28ª**

##### **PESSOAL**

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

#### **NORMA 29ª**

##### **DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica deste serviço de ERPI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Animadora Sociocultural.



## **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 30ª**

#### **DIREITOS DOS UTENTES E FAMILIARES/ RESPONSÁVEIS**

São direitos dos utentes e familiares/responsáveis:

- a. A ser admitido em ERPI a pedido do próprio ou de familiares, desde que haja vagas e cumpra os requisitos de admissão.
- b. Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e possibilidades.
- c. Usufruir dos serviços e cuidados necessários que garantam o seu bem-estar e qualidade de vida.
- d. Ver respeitada a sua intimidade, privacidade, honra, dignidade e confidencialidade no tratamento dos dados pessoais.
- e. Reclamar verbalmente ou por escrito.
- f. Exigir qualidade, eficácia e eficiência no serviço prestado.
- g. Conhecer todas as alterações respeitantes às condições de prestação de serviços e respetivos preços.

### **NORMA 31ª**

#### **DEVERES DOS UTENTES E FAMILIARES/ RESPONSÁVEIS**

1. São deveres dos utentes e familiares/responsáveis:
  - a. Colaborar com a equipa que presta apoio ao utente;
  - b. Comparticipar nos custos da prestação de serviços que foi estabelecido pela resposta social;
  - c. Zelar pela conservação e boa utilização dos espaços e bens da instituição, quando tal não acontecer a Instituição poderá solicitar à família e/ou responsável pelo cliente a devida reparação do dano;
  - d. Participar, de modo ativo, apresentando sugestões, queixas e/ou reclamações que julguem convenientes;
  - e. Cumprir e fazer cumprir as normas do presente Regulamento;
  - f. Respeitar todos os utentes da Instituição e seus representantes;
  - g. Não assumir comportamentos que prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à sua eficaz prestação;
  - h. Avisar a Instituição de qualquer alteração relativa à sua situação financeira e social;
  - i. Acatar as orientações dos responsáveis pela resposta social;
  - j. Respeitar os colaboradores que contribuem para o bom funcionamento da resposta social;
  - k. Sempre que o estado de saúde o permita proporcionar ao utente a visita à sua residência e localidade de origem, levando-o a participar em momentos e datas significativas/festivas;
  - l. Colaborar com a Instituição na resolução dos seus problemas.

### **NORMA 32ª**

#### **DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Instituição:
  - a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - b. À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
  - c. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
  - d. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - e. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.



2. São direitos dos trabalhadores e voluntários afetos à ERPI:
  - a. Serem tratados com respeito e dignidade;
  - b. Frequentar ações de formação adequadas;
  - c. Receber atempadamente a remuneração acordada.

### **NORMA 33<sup>a</sup> DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São deveres da Direção da Instituição:
  - a. Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
  - b. Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
  - c. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
  - d. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
  - e. Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - f. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
  - g. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
  - h. Manter os processos dos utentes atualizados;
  - i. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.
2. São deveres dos trabalhadores e voluntários afetos ERPI:
  - a. Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
  - b. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
  - c. No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
  - d. Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
  - e. Considerar que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
  - f. Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
  - g. Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;
  - h. Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
  - i. Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
  - j. Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
  - k. Informar os seus superiores, sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.



#### **NORMA 34ª**

##### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. A integração na resposta social ERPI pressupõe e decorre da celebração do contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito consignado no número anterior, os utentes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar o contrato de prestação de serviços, sendo do mesmo entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA 35ª**

##### **JUSTA CAUSA DE SUSPENSÃO OU RESOLUÇÃO DO CONTRATO**

1. O CSP reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudicam a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.
2. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da Direção, sobre proposta da Diretora técnica, após prévia audição do utente e respetivo agregado familiar, na pessoa do responsável, devendo ser-lhes notificada.

#### **NORMA 36ª**

##### **RESOLUÇÃO POR PARTE DO UTENTE**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da instituição ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal comunicação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

#### **CAPÍTULO VII**

##### **GUARDA E CONSERVAÇÃO DE BENS E VALORES DOS UTENTES**

#### **NORMA 37ª**

##### **RESPONSABILIDADE**

O CSP só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes da ERPI entreguem à sua guarda.

#### **NORMA 38ª**

##### **DEPÓSITO**

1. É havido como contrato de depósito o ato pelo qual um utente da ERPI entrega ao CSP quaisquer objetos ou valores, para que esta os guarde e restitua, quando exigidos.
2. O contrato é gratuito não envolvendo nem retribuição do depositário, nem remuneração do depositante pelo depósito efetuado.

#### **NORMA 39ª**

##### **GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS**

3. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos utentes, quando efetuada pela Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do utente.
4. O CSP constituirá uma conta-corrente relativa a cada utente e dará adequada expressão contabilística às operações de entrega ou de levantamento, total ou parcial, naquela realizadas, para que seja a todo o momento possível identificar os saldos e verificar a regularidade dos movimentos de que aquele resulta.



#### **NORMA 40ª**

##### **SEGURANÇA**

1. As instalações dispõem de sistema de captação de imagens (câmaras de videovigilância), com exceção das casas de banho e quartos. Este sistema tem como objetivo a proteção de pessoas e bens.
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas não se responsabiliza pelo extravio de qualquer peça de roupa, bem material, valores ou dinheiro, que não se encontrem expressamente à sua guarda. Sempre que estes são confiados à guarda da Instituição, deverão constar em inventário próprio de cada utente.
3. Em caso de venda ou doação de objetos registados em inventário, deverá o utente informar a Instituição para que seja dada baixa dos mesmos no referido inventário.

#### **CAPÍTULO VIII**

##### **GESTÃO DE OCORRÊNCIAS/RECLAMAÇÕES**

#### **NORMA 41ª**

##### **PROCESSO DE SUGESTÕES/ OCORRÊNCIAS/ RECLAMAÇÕES**

1. Toda e qualquer ocorrência/sugestão/reclamação que o utente e/ou familiar julgue conveniente reportar, deverá fazê-lo junto da Diretora Técnica, preenchendo o impresso “Nota de Ocorrência” disponibilizado na secretaria da Instituição, que receberá e registará o mesmo e o encaminhará para a Diretora de Serviços, e esta por sua vez para a Direção. Este impresso poderá ser remetido diretamente por correio electrónico para a Diretora de Serviços, através do endereço [helenamartins@centrosocialparamos.org](mailto:helenamartins@centrosocialparamos.org).
2. O utente e/ou familiar será informado, por escrito, no prazo de 5 dias úteis, a contar da data de apresentação da “nota de ocorrência”, que a mesma foi recebida e registada e está a ser analisada.
3. No prazo de 10 dias úteis, a contar da data referida no número anterior, o utente e/ou familiar será informado por escrito, sobre a decisão tomada em relação à mesma e os procedimentos adotados para a sua resolução.

#### **NORMA 42ª**

##### **AValiação DA EFICÁCIA DO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

A responsável pela avaliação da eficácia do tratamento das reclamações é a Diretora de Serviços.

#### **NORMA 43ª**

##### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica ou na sua ausência na secretaria, sempre que desejado.

#### **CAPÍTULO IX**

##### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 44ª**

##### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

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



**NORMA 46<sup>a</sup>**  
**INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

**NORMA 47<sup>a</sup>**  
**ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento entra em vigor dez dias seguidos após a data da sua aprovação e afixação nas instalações do “Lar de S. José” e é aplicável a todos os utentes no mesmo acolhidos ou a acolher, substituindo para todos os efeitos as normas presentemente em vigor.

Paramos, 10 de Setembro de 2015

A Direção

Nota – Entregar um exemplar ao utente.

.....  
(recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente)

Eu, \_\_\_\_\_ utente/familiar (\*) do utente da  
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS declaro que tomei conhecimento das normas constantes no  
Regulamento Interno de Funcionamento da ERPI, não tendo qualquer dúvida e comprometo-me a cumprir ou a  
fazer cumprir todas as normas nele referenciadas.

Paramos, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do utente/familiar do utente)

(\*) – Riscar “utente” caso seja um familiar responsável a assumir o contrato



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS****ENTRE**

O “CENTRO SOCIAL DE PARAMOS”, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral de Segurança Social com o n.º 70/85, a folhas 190 e verso, do Livro 2 das Associações de Solidariedade Social, em 05/10/1985, representada neste ato pelos, Arq. Manuel da Costa e Silva e Dr. Cristovão Rocha Santos, na qualidade de Presidente e Tesoureiro da Direção, respetivamente, adiante designado como Primeiro Outorgante, e

\_\_\_\_\_, natural de \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_ (estado civil), BI/cartão do cidadão n.º \_\_\_\_\_, válido até \_\_\_\_\_,  
beneficiário n.º \_\_\_\_\_, contribuinte n.º \_\_\_\_\_ a partir desta data residente na  
Rua Vale do Vouga n.º 350, 4500-539 Paramos, adiante designado por Segundo Outorgante.

**Terceiro(s) Outorgante(s) ou participante(s) familiar(es):**

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (estado civil), portador do BI/cartão  
do cidadão n.º \_\_\_\_\_ válido até \_\_\_\_\_, contribuinte n.º \_\_\_\_\_,  
residente na \_\_\_\_\_,  
e

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (estado civil), portador do BI/cartão  
do cidadão n.º \_\_\_\_\_ válido até \_\_\_\_\_, contribuinte n.º \_\_\_\_\_,  
residente na \_\_\_\_\_,

Celebram entre si um contrato de prestação de serviços, nos termos e nas cláusulas seguintes:

**Cláusula I****Objeto do contrato**

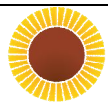
1. O primeiro Outorgante compromete-se a prestar cuidados e serviços ao segundo outorgante nas instalações da Instituição, no âmbito da resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, conforme o previsto nas NORMAS do Regulamento Interno de Funcionamento desta resposta social.

**Cláusula II****Direitos e deveres**

Constituem direitos e deveres do primeiro e do segundo outorgante os previstos no presente Contrato e no Regulamento Interno da resposta social a que respeita.

**Cláusula III****Comparticipação financeira**

1. Pela retribuição dos serviços prestados, o segundo outorgante obriga-se a pagar ao primeiro outorgante a quantia mensal de \_\_\_\_\_ €, calculada de acordo com as normas vigentes reguladoras das participações dos utentes/famílias pela utilização de serviços e equipamentos, montante a atualizar no início de cada ano civil, sem prejuízo das alterações que ocorram, designadamente no rendimento per capita.
  - a. Sempre que haja lugar a participação familiar, não assegurada a 100% pelo utente, terá que ser preenchido o anexo “Participações familiares”, que passará a fazer parte integrante deste contrato.
2. O terceiro outorgante é solidariamente responsável pelo pagamento referido no número anterior.
3. A participação mensal será paga até ao final do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
4. Não haverá lugar a redução da mensalidade em virtude de faltas, sejam elas de que natureza for.



#### **Cláusula IV**

##### **Pagamentos suplementares**

1. No caso do primeiro outorgante realizar atividades que careçam de pagamentos suplementares, deve o segundo outorgante ter conhecimento antecipado e autorizar as mesmas, dando o seu aval em documento próprio.
2. Os pagamentos suplementares serão pagos no prazo estipulado no nº 3 da cláusula III.

#### **Cláusula V**

##### **Condições de alteração, suspensão e rescisão de contrato**

1. É considerada condição de alteração do contrato a integração noutra resposta social da Instituição.
2. São consideradas condições de suspensão ou rescisão do contrato:
  - a. Não adaptação do utente;
  - b. Insatisfação das necessidades do utente;
  - c. Incumprimento das cláusulas contratuais.

#### **Cláusula VI**

##### **Vigência do contrato**

O presente contrato tem início em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, vigorando por tempo indeterminado, até que qualquer das partes o denuncie à outra, por escrito e com a antecedência mínima de 30 dias, caducando, ainda, por falecimento do utente ou por integração noutra resposta social da Instituição.

#### **Cláusula VII**

##### **Disposições finais**

1. O segundo e/ou terceiro outorgante declara ter tomado conhecimento do conteúdo do Regulamento Interno da resposta social, cuja cópia lhe foi facultada no ato de assinatura do presente contrato.
2. Depois de lido o contrato, ambos concordam com o seu teor e será outorgado em duplicado, sendo o original arquivado no processo individual do utente e o duplicado entregue ao segundo e/ou terceiro outorgante.

Paramos, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

O Primeiro Outorgante

\_\_\_\_\_

O Segundo Outorgante

\_\_\_\_\_

O Terceiro Outorgante

\_\_\_\_\_