



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

Regulamento Interno

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA I Âmbito de Aplicação.....	3
NORMA II Legislação Aplicável	3
NORMA III Destinatários e Objetivos	3
NORMA IV Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	4
CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	5
NORMA V Condições de Admissão.....	5
NORMA VI Candidatura.....	6
NORMA VII Critérios de Admissão.....	7
NORMA VIII Arquivo de Inscrições	7
NORMA IX Admissão	7
NORMA X Acolhimento dos Novos Clientes.....	8
NORMA XI Processo Individual do Cliente	9
CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	10
NORMA XII Instalações.....	10
NORMA XIII Horários de Funcionamento	10
NORMA XIV Entrada e Saída de Visitas	10
NORMA XV Pagamento da Mensalidade.....	11
NORMA XVI Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades	11
NORMA XVII Refeições	13
NORMA XVIII Atividades/Serviços Prestados	14
NORMA XIX Passeios ou Deslocações	15
NORMA XX Atuação em Situação de Urgência.....	16
NORMA XXI Quadro de Pessoal.....	16
NORMA XXII Direção Técnica	16
CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES.....	17
NORMA XXIII Direitos dos Clientes.....	17
NORMA XXIV Deveres dos Clientes	17
NORMA XXV Direitos dos Familiares dos Clientes.....	18
NORMA XXVI Deveres dos Familiares dos Clientes	19
NORMA XXVII Direitos do Centro Social Paroquial de Águas Santas.....	19
NORMA XXVIII Deveres do Centro Social Paroquial de Águas Santas	20
NORMA XXIX Depósito e guarda dos bens dos Clientes.....	21
NORMA XXX Contrato	21
NORMA XXXI Cessaçã o da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	21
NORMA XXXII Livro de Reclamações	21
CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS	21
NORMA XXXIII Alterações ao Regulamento	21
NORMA XXXIV Integração de Lacunas	22
NORMA XXXV Disposições Complementares	22
NORMA XXXVI Entrada em Vigor	23



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de Águas Santas, Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)**, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Norte, em 30 de Outubro de 1997, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

A ERPI do Centro Social Paroquial de Águas Santas rege-se pelo:

- 1)** Decreto-lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei nº 76/2015 de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das IPSS;
- 2)** Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria nº 296/2016 de 28 de novembro – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecido entre o Instituto de Segurança Social e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- 3)** Portaria n.º 67/2012 – Estabelece as normas reguladoras das condições de instalação e funcionamento das Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas;
- 4)** Protocolo de Cooperação em vigor;
- 5)** Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- 6)** Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS em vigor.

NORMA III

Destinatários e Objetivos

São destinatários da ERPI:

- 1)** Pessoas com 65 anos ou mais que, por razões familiares, de dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

- 2) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação excecional e devidamente justificada.

Constituem objetivos da ERPI:

- 1) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais dos seus clientes;
- 2) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- 3) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidades pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- 4) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- 5) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado;
- 6) Promover a intergeracionalidade;
- 7) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.
- 8) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- 9) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com os medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

- 1) A ERPI constitui uma resposta social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanentemente, destinada a prestar cuidados regulares e continuados de promoção e melhoria da qualidade de vida da população idosa;
- 2) A ERPI do Centro Social Paroquial de Águas Santas assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alojamento, alimentação e higiene pessoal;
 - b) Tratamento de roupa pessoal e de camas, com exceção de roupa para tratamento a seco;
 - c) Vigilância 24 horas por dia, durante a sua permanência na ERPI;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

- d) Providenciar o acompanhamento médico e de enfermagem necessário, junto das entidades competentes;
 - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - f) Administração Terapêutica.
- 3) A ERPI do Centro Social Paroquial de Águas Santas assegura ainda as seguintes atividades:**
- a) Acompanhamento dos Clientes a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, desde que estas sejam no concelho da Maia ou Porto, e não exista qualquer possibilidade da família poder acompanhar;
 - b) Apoio Psicossocial;
 - c) Estimulação de um processo de envelhecimento ativo, através da promoção de oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

- 1) Possuir idade mínima de 65 anos;
- 2) Responder a um inquérito sociofamiliar;
- 3) Existência de responsabilidade familiar ou outra pelo internamento;
- 4) O Cliente e/ou familiar responsável assinar contrato de prestação de serviços;
- 5) Ser natural ou residente no concelho da Maia, com exceção das situações em que exista vaga e/ou não haja candidatos na respetiva área;
- 6) Só em casos excecionais e justificados, a considerar individualmente, a Direção Técnica poderá não considerar uma ou mais das condições dispostas nas alíneas anteriores.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

NORMA VI

Candidatura

1) Para efeitos de admissão, o candidato deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de Cliente, devendo, posteriormente, fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a)** Bilhete de Identidade e/ou Cartão de Cidadão do candidato e do representante legal;
- b)** Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
- c)** Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente e do representante legal, quando necessário;
- d)** Cartão de Cliente dos Serviços de saúde ou de subsistema a que o candidato pertença;
- e)** Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do candidato, quando solicitado;
- f)** Comprovativo dos rendimentos do candidato e agregado familiar;
- g)** Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- h)** Historial clínico detalhado.

2) O período de candidatura decorre entre as 9h 00min e as 17h 00min, em dias úteis, junto dos serviços administrativos;

3) A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues aquando da inscrição para admissão, junto do Técnico responsável da Resposta Social, nos horários de atendimento acima definidos;

4) Em situações especiais pode ser solicitada certidão de sentença judicial que regule a representação legal do Candidato;

5) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, desde logo iniciar-se o processo de obtenção dos dados em falta.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

NORMA VII

CrITÉrios de Admissão

São critÉrios de seleção dos Candidatos:

- 1)** Situação Econmico-financeira precária/desfavorecida (30%);
- 2)** Incapacidade para satisfazer as suas necessidades básicas (25%);
- 3)** Viver s ou sem apoio de rede social de suporte (30%);
- 4)** Ser Cliente de outro serviço (10%)
- 5)** Residir na área geográfica (5%).

A pontuação é determinada consoante a presenç (10) ou a ausência (0) de cada critÉrio, multiplicado pela ponderação (%) atribuída ao mesmo. O resultado final é o somatório da pontuação obtida na totalidade dos critÉrios.

NORMA VIII

Arquivo de Inscrições

Aquando a não existência de vaga para dar resposta imediata, a inscrição do candidato será arquivada, até ser possível proceder à integração.

NORMA IX

Admissão

- 1)** Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão;
- 2)** Havendo vaga, a admissão é feita imediatamente após a decisão da Direção e tendo em conta a hierarquização dos candidatos consoante as pontuações obtidas na avaliação dos critÉrios de admissão;
- 3)**  competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição;
- 4)** No ato da admissão é devido o pagamento da comparticipação familiar mensal referente ao mês em curso;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

5) No ato de admissão é devida a apresentação de uma informação médica da condição física e psíquica do Cliente;

6) A estadia na ERPI será sempre condicionada a um período experimental de duração variável, entre 1 e 6 meses, quer para adaptação do novo Cliente, quer para observação da evolução de possíveis doenças mentais ou contagiosas que não hajam sido detetadas anteriormente.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Clientes

O Acolhimento de Novos Clientes obedece aos seguintes parâmetros:

- 1)** Ao Cliente é entregue e explicado o Regulamento Interno;
- 2)** Procede-se à apresentação do Cliente aos restantes elementos da ERPI, colaboradores e Clientes;
- 3)** Se ainda não foi feita visita às instalações, procede-se à mesma;
- 4)** Gerir, adequar e monitorizar a integração do Cliente na ERPI;
- 5)** Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do Cliente;
- 6)** Caso ainda não exista, realizar o inventário dos bens do Cliente, assim com a identificação dos mesmos;
- 7)** Evidenciar a importância da participação da (s) pessoa (s) próxima (s) do Cliente nas atividades desenvolvidas na vida diária do mesmo;
- 8)** Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
- 9)** Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da entrevista de avaliação diagnóstica, completando e alterando as informações constantes da mesma;
- 10)** Elaborar, após 30 dias, relatório final sobre o processo de integração e adaptação do Cliente, que será arquivado no processo individual do Cliente;
- 11)** Se durante este período, o Cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do Plano de Acolhimento Inicial, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de integração. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao Cliente de rescindir contrato.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

1) O Processo Individual do Cliente contém os seguintes elementos:

- a)** A ficha de inscrição do Cliente;
- b)** Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- c)** Os documentos descritos na Norma VI;
- d)** Dados de identificação, endereço e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
- e)** Processo de Saúde (onde constem a identificação e os contactos dos médicos assistentes);
- f)** Plano Individual de Cuidados;
- g)** Plano de Acolhimento Inicial;
- h)** Relatório final sobre processo de integração do Cliente;
- i)** Plano Individual e respetivas revisões;
- j)** Contrato de Prestação de Serviços celebrado entre o Cliente/Familiar e a Instituição;
- k)** Registo da cessação de contrato, com a data e o motivo de cessação, anexando os documentos comprovativos, se existentes.

2) O processo individual do Cliente é arquivado na Instituição, em local próprio e de fácil acesso à direção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3) Cada processo Individual é permanentemente atualizado.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1) A ERPI do Centro Social Paroquial de Águas Santas está sediada na Rua do Mosteiro n.º 230 - Águas Santas, Maia. A ERPI funciona integrada em equipamento e com recurso a serviços comuns com outras respostas sociais da Instituição, que funcionam com objetivos similares e complementares. As suas instalações são compostas por 2 andares independentes, R/C e 1º Andar:

- a)** 7 Quartos duplos e 2 Quartos Individuais com WC;
- b)** 2 WC comuns;
- c)** 1 Sala de refeição;
- d)** Salas de convívio;
- e)** 1 Cozinha;
- f)** 1 Lavandaria para tratamento de roupas;
- g)** Espaço envolvente ao edifício;
- h)** Serviços Administrativos.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

A ERPI do Centro Social Paroquial de Águas Santas funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.

NORMA XIV

Entrada e Saída de Visitas

- 1)** As visitas aos Clientes da ERPI, por familiares e/ou amigos, são diárias, entre as 14h 00min e as 18h 00min, desde que não prejudiquem o bom funcionamento da mesma;
- 2)** Nas horas de refeições não são permitidas visitas;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

3) As visitas permanecerão na sala de convívio designada para tal e não nos quartos dos Clientes, salvo se estiverem acamados e com aviso prévio ao colaborador de serviço;

4) Em casos extraordinários os familiares poderão solicitar à Diretora Técnica da ERPI o alargamento temporário do horário de visita.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1) O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado do dia 15 ao dia 25 do mês a que respeita a prestação do serviço, nos Serviços Administrativos da Instituição;

2) No caso de não pagamento e sem justificação prévia e plausível, aceite pela Direção, ao valor da mensalidade será acrescido o montante de 30% ao valor a liquidar;

3) No caso do não pagamento da mensalidade, sem justificação prévia e plausível, poderá levar à suspensão da frequência, situação que será analisada pela Direção Técnica e comunicada por escrito aos Clientes e/ou familiar responsável;

4) O pagamento poderá ser efetuado em numerário, em cheque em nome da Instituição, ou ainda por transferência bancária, cujo comprovativo deve ser entregue nos serviços administrativos ou enviado, via e-mail, para o endereço eletrónico da Instituição.

NORMA XVI

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1) A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível;

2) O valor da participação mensal, na ERPI, para as vagas em acordo de cooperação, determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência do cliente;

3) À participação apurada nos termos do nº. 2, desta norma, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

4) A forma de apuramento do montante acima referido, deve atender à capacidade económica dos descendentes e/ou outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o nº de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do cliente e familiares, exceder o valor de 120% do custo efetivo;

5) Atendendo ao Protocolo de Cooperação, celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a Confederação Nacional das Instituições e de Solidariedade, que define as regras da comparticipação familiar dos idosos, responsabilizando também a família nos encargos com os idosos em ERPI, estabelece-se:

a) O valor de referência é atualizado anualmente de acordo com as orientações do referido Protocolo de Cooperação; na ausência deste a atualização será de acordo com a atualização da comparticipação financeira da segurança social;

6) De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014, o cálculo do rendimento *per capita* do cliente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

Sendo que:

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

RC = Rendimento *per capita*

RA = Rendimento Anual do Candidato

D = Despesas mensais fixas

Para efeitos de determinação do montante de Rendimentos do Cliente (RC) consideram-se os seguintes rendimentos:

- a)** De pensões;
- b)** De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c)** Prediais;
- d)** De capitais;
- e)** E outras fontes de rendimento.

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- a)** O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
- b)** As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

7) O disposto no nº 6 aplica-se aos Clientes admitidos em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas a partir da data de entrada em vigor do presente Regulamento;

8) No caso dos idosos já admitidos em ERPI e caso se verifique aumento na comparticipação familiar ou dos descendentes de 1º grau de linha reta dos idosos, este aumento deve ser gradual, não podendo exceder 5% ao ano;

9) O valor da comparticipação mensal, na ERPI, em vagas **extra** acordo de cooperação, é definida anualmente pela direção da instituição, em função do custo médio por utente;

10) As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, no início do ano civil, aplicando a tabela em vigor;

11) Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias consecutivos;

12) Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor, o Cliente será informado com um mês de antecedência.

NORMA XVII

Refeições

1) A ERPI do Centro Social Paroquial de Águas Santas proporcionará uma dieta alimentar adequada às necessidades dos Clientes, respeitando as prescrições médicas;

2) A ERPI fornece as seguintes refeições: o pequeno-almoço (entre as 08h30min e as 10h00min), almoço (entre as 12h00min e as 13h 30min), lanche (entre as 16h00min e as 16h30min), jantar (às 19h00min) e ceia (às 22h00min), podendo em caso excecionais, serem fornecidas outras refeições;

3) As ementas serão afixadas semanalmente e sempre que necessário, sujeitas a alteração;

4) As refeições serão servidas na sala de refeições, sendo só em casos específicos e justificáveis, como doença, servidos nos quartos;

5) Os Clientes não estão autorizados a trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para consumo próprio;

6) Os Clientes não estão autorizados a trazer para a ERPI bens alimentares e/ou bebidas alcoólicas para fornecer a outros Clientes da Instituição.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

NORMA XVIII

Atividades/Serviços Prestados

1) Alojamento:

a) Alojamento em quarto duplo, com cama, mesa-de-cabeceira e espaço no armário roupeiro, em condições de salubridade e infraestruturas adequadas;

b) O alojamento de casais é, também, em regime de quarto duplo. No caso de falecimento de um dos cônjuges, o sobrevivente poderá, em caso de necessidade, ser transferido de quarto;

c) Procurar-se-á alojar os Clientes, tendo em conta a promoção do bom relacionamento entre todos.

2) Atividades de satisfação de necessidades básicas:

a) Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal assegurados, permanentemente, pelas Ajudantes de Ação Direta mas, fomentando e estimulando a autonomia e a manutenção das capacidades do Cliente;

b) O pessoal técnico determinará a necessidade de utilização de fraldas ou outras ajudas consideradas necessárias e a periodicidade de mudança das mesmas, com vista ao bem-estar do Cliente e à manutenção de cuidados de higiene;

c) Todas as roupas dos idosos são marcadas com um número de identificação, sendo da responsabilidade do Cliente ou familiar a sua identificação. A limpeza e tratamento das roupas são da responsabilidade da ERPI, desde que não implique limpezas especiais, como limpeza a seco;

d) A limpeza e higiene do quarto são da responsabilidade da ERPI, mas sempre que haja capacidade e vontade de o fazer por parte do Cliente, esta deve ser respeitada e motivada, mas mantendo alguma vigilância.

3) Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-recreativas e Ocupacionais:

a) Promoção de atividades de Convívio, Ocupação e Lazer, no sentido de ocupar o tempo livre, funcionando como terapia ocupacional, de acordo com o plano de atividades vigente. As atividades decorrem no horário entre as 9h 00min e as 17h 00min.

4) Atividades de apoio psicossocial:

a) Atividades desenvolvidas pela equipa técnica, sempre que a situação do Cliente o exija.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

5) Atividades de promoção da saúde:

- a)** Os Clientes deverão continuar a beneficiar do seu sistema de saúde;
- b)** Sempre que necessário, será promovida a observação clínica do Cliente, pelo médico de família;
- c)** Em caso de necessidade, o Cliente beneficiará de serviço de enfermagem, de acordo com a prescrição do médico de família;
- d)** Acompanhamento dos Clientes às consultas e exames nos serviços exteriores à ERPI, sempre que tenham sido solicitados pelo médico e que não exista retaguarda familiar;
- e)** Cuidados de saúde preventivos.

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

- 1)** Todos os Clientes em condições físicas adequadas poderão beneficiar dos passeios coletivos de lazer organizados pela Instituição;
- 2)** Os custos dos passeios, principalmente os que impliquem almoço em restaurante ou estadia, serão suportados pelos Clientes;
- 3)** Só serão autorizadas saídas aos Clientes que apresentem condições físicas e mentais para tal e que estejam devidamente autorizados pelo familiar/pessoa responsável;
- 4)** Os Clientes possuem liberdade de movimentação interna e externa, podendo ausentar-se da Instituição, sempre que as suas capacidades físicas e mentais o permitirem. Esta saída deve ser antecedida pelo preenchimento do impresso para o efeito, nos Serviços Administrativos;
- 5)** A participação dos familiares ou pessoa responsável pelo internamento, no apoio ao idoso, é essencial, pelo que, os familiares podem sempre que desejem levar o idoso para sair/passear ou passar dias fora da Instituição, desde que avisem com a antecedência possível e sempre que não haja contra indicação médica. Devem, antes de se ausentarem, preencher o impresso próprio para o efeito.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

NORMA XX

Atuação em Situação de Urgência

Em caso de acidente ou doença súbita, o idoso será assistido de imediato na Instituição e se necessário recorrer ao hospital mais próximo, acompanhado de um colaborador da Instituição. A família será informada sobre a situação.

NORMA XXI

Quadro de Pessoal

1) O quadro de pessoal desta Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definidos de acordo com a legislação/normativos em vigor;

2) O pessoal técnico, ajudantes familiares e outro pessoal devem ser em número suficiente para assegurar o funcionamento do serviço, garantindo os cuidados necessários aos residentes nas 24 horas, a manutenção da higiene e limpeza do estabelecimento, bem como o funcionamento da cozinha e demais serviços.

3) O pessoal afeto à ERPI no exercício das suas funções, devem enquadrar-se no disposto no CCT, em vigor.

4) O pessoal auxiliar deve ser recrutado com a idade mínima de 18 anos e possuir escolaridade mínima obrigatória;

5) Os serviços devem promover a observação médica do pessoal, no mínimo uma vez por ano, obtendo dessa informação médica, documento comprovativo do seu estado sanitário;

NORMA XXII

Direção Técnica

A Direção Técnica desta Instituição compete a um Técnico da Ciências Sociais e Humanas, conforme legislação em vigor, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

O Diretor(a) Técnico (a) é substituído, nas suas ausências e impedimentos por um elemento da direção da Instituição ou por quem a direção designar.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII

Direitos dos Clientes

São direitos dos Clientes:

- 1) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- 2) Ser respeitado na sua individualidade e privacidade;
- 3) Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- 4) Participar em todas as atividades da ERPI, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- 5) Beneficiar de um período de férias anual;
- 6) Obter apoio na gestão do seu pecúlio e outros rendimentos, se necessário;
- 7) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- 8) Ter acesso à ementa semanal;
- 9) Receber visitas dos seus familiares e amigos;
- 10) Respeito e atenção dos colaboradores;
- 11) Apresentar, sempre que entenderem, junto da Direção Técnica, reclamações e sugestões de melhoria do serviço.

NORMA XXIV

Deveres dos Clientes

São deveres dos Clientes:

- 1) Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
- 2) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da ERPI, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida ativa;
- 3) Comparticipar mensalmente nos custos da sua manutenção, de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

- 4) Satisfazer o montante mensal acordado, sempre que se ausente da ERPI por hospitalização, férias ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
- 5) Comunicar previamente à Direção da ERPI, eventuais saídas, para onde se dirige e quem o acompanha;
- 6) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores e os dirigentes da Instituição;
- 7) Respeitar todas as regras de funcionamento da Instituição, nomeadamente, os horários estipulados para as refeições e transporte;
- 8) Indicar, no ato de admissão, familiar ou pessoa de confiança a contactar sempre que necessário;
- 9) Prestar todas as informações com verdade e lealdade à Instituição;
- 10) Liquidar pontualmente, no prazo que for fixado, a sua participação mensal.

NORMA XXV

Direitos dos Familiares dos Clientes

São direitos dos familiares dos Clientes:

- 1) Ser respeitados na sua individualidade e privacidade;
- 2) Participar nas atividades para que sejam convidados, de acordo com os seus interesses, possibilidades e os interesses do familiar;
- 3) Acompanhar o Cliente, sempre que este queira e tenha possibilidade para tal, em saídas da ERPI ou para períodos de férias;
- 4) Ser informados das normas e regulamentos vigentes;
- 5) Ter acesso à ementa semanal;
- 6) Visitar o seu familiar, de acordo com o horário de visitas estabelecido ou noutro solicitado e autorizado;
- 7) Respeito e atenção dos funcionários;
- 8) Reclamar, sempre que entenderem, junto da Direção Técnica, qualquer ocorrência que considerem pertinente.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

NORMA XXVI

Deveres dos Familiares dos Clientes

São deveres dos familiares dos Clientes:

- 1) Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
- 2) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da ERPI, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida ativa do seu familiar;
- 3) Contribuir mensalmente nos custos da comparticipação dos seus familiares, de acordo com as tabelas de comparticipação em vigor;
- 4) Satisfazer o montante mensal acordado, sempre que os seus familiares se ausentem do Lar por hospitalização, férias ou outra situação em que o lugar continue assegurado;
- 5) Comunicar previamente à Direção da ERPI, eventuais saídas dos familiares, para onde estes se dirigem e quem os acompanha;
- 6) Respeitar todos os colaboradores e dirigentes da Instituição;
- 7) Respeitar todas as regras de funcionamento da Instituição, nomeadamente, os horários estipulados ou acordados para as visitas, para as entradas e/saídas da ERPI;
- 8) Prestar todas as informações com verdade e lealdade à Instituição;
- 9) Liquidar pontualmente, no prazo estabelecido, a comparticipação mensal acordada.

NORMA XXVII

Direitos do Centro Social Paroquial de Águas Santas

São direitos do Centro Social Paroquial de Águas Santas:

- 1) Os dirigentes e colaboradores, serem tratados com respeito e dignidade;
- 2) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- 3) Receber atempadamente a mensalidade acordada;



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

- 4) Ver respeitado o seu património;
- 5) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- 6) À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os Clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o bom relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXVIII

Deveres do Centro Social Paroquial de Águas Santas

São deveres do Centro Social Paroquial de Águas Santas:

- 1) Prestar os serviços constantes do regulamento interno;
- 2) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do Cliente;
- 3) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada Cliente;
- 4) Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
- 5) Proceder à admissão dos Clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- 6) Promover a inviolabilidade da correspondência e do domicílio do Cliente;
- 7) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
- 8) Manter os ficheiros de pessoal e de Clientes atualizados;
- 9) Manter atualizados os processos dos Clientes, nos termos do n.º 1 da Norma X;
- 10) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Clientes;
- 11) Dispor de um livro de reclamações;
- 12) Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

NORMA XXIX

Depósito e guarda dos bens dos Clientes

- 1) A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os Clientes lhe entreguem à sua guarda;
- 2) É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/Cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do Cliente.

NORMA XXX

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente ou seu representante legal e o Centro Social Paroquial de Águas Santas é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

É entregue um exemplar ao cliente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual do cliente.

NORMA XXXI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços por iniciativa do Cliente poderá ser solicitada com um mês de antecedência, por escrito, informando os motivos da suspensão.

NORMA XXXII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado nos Serviços Administrativos da Instituição, sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis do Centro Social Paroquial de Águas Santas deverão informar e contratualizar com os Clientes, ou seus representantes legais, sobre quaisquer alterações ao



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

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.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXIV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do Centro Social Paroquial de Águas Santas, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXV

Disposições Complementares

1) Se os familiares responsáveis pelo idoso se ausentarem da sua residência habitual deverão deixar contacto ou indicar outras pessoas a contactar em caso de necessidade;

2) Ao idoso é dada a possibilidade de gestão dos bens pessoais, enquanto as suas capacidades o permitirem. A incapacidade, quando visivelmente manifestada, será demonstrada por atestado médico ou reconhecimento dos responsáveis;

3) No caso de falecimento de um Cliente, a Instituição contacta o responsável pelo idoso, sendo todos os procedimentos necessários da responsabilidade dos familiares. Se o falecimento ocorrer entre as 24h00min e as 8h00min, o responsável será contactado a partir das 8h00min, exceto se fizer solicitação prévia que autorize o contacto durante a noite;

4) No caso de falecimento ou saída do Cliente, os familiares têm um mês para recolher as roupas e objetos pertencentes ao idoso. Findo esse período a Direção da ERPI considerará que não estão interessados no que deixaram na Instituição;

5) Para qualquer esclarecimento de dúvidas deverão contactar a Direção Técnica da ERPI.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE ÁGUAS SANTAS

NORMA XXXVI

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em Outubro de 2015.

Águas Santas, 30 de Outubro de 2019

O Presidente da Direção

(Padre Augusto Moreira Vieira)

----- Recortar pelo picotado e arquivar no processo do cliente

O/A _____ Cliente/familiar do Cliente da ERPI, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas

Águas Santas, __ de _____ de 20__

(Assinatura do Cliente/Familiar do Cliente)