



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DO AMIAL
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS
REGULAMENTO INTERNO DE UTENTES

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª
IDENTIFICAÇÃO

1- O Centro Social Paroquial do Amial, é uma IPSS devidamente registada na Direção Geral da Solidariedade e Segurança Social, no Livro 2 das Fundações de Solidariedade, sob o n.º8/85 a fls 112v, em 04/02/85, com sede na Rua Nova do Tronco, número 587, freguesia de Paranhos, concelho do Porto. A Estrutura Residencial para Idosos rege-se pelas normas constantes deste Regulamento Interno. No presente documento, o Centro Social Paroquial do Amial será designado por "Instituição" e a Estrutura Residencial para Idosos por "ERPI".

NORMA 2ª
IDENTIFICAÇÃO

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

- a) Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho, que procede à segunda alteração da Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro - 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 IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Aprova 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, que procede à segunda alteração e república o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 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 CNC;
- g) Contratos Coletivos 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;

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;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

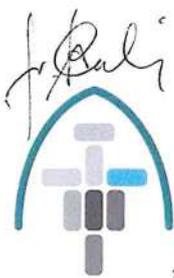
NORMA 4ª **CUIDADOS E SERVIÇOS**

1- A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alojamento num dos quartos, que dentro das possibilidades disponíveis em cada momento, se afigure como o mais adequado ao estado de saúde do utente.
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c) Cuidados de higiene; Tratamento da roupa; Higiene dos espaços;
- d) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- e) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- f) Cuidados de enfermagem, bem como, o acesso a cuidados de saúde;
- g) Administração de fármacos, quando prescritos;
- h) Assistência religiosa católica, quando solicitada pelo utente.

2- A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas deve permitir:

- a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
- b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente.



3- A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Acesso a consultas médicas de especialidade;
- b) Aquisição de fraldas ou outro material de incontinência;
- c) Aquisição de materiais e medicamentos utilizados no tratamento de feridas de qualquer origem;
- d) Facilitar o acesso a tratamentos de reabilitação;
- e) Aquisição de medicamentos e material de uso ortopédico;
- f) Cuidados de imagem;
- g) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como, a exames complementares de diagnóstico;
- h) Fisioterapia;
- i) Vestuário e calçado;
- j) Marcação e acompanhamento de consultas ou obtenção de receitas médicas ou requisições de exames complementares de diagnóstico no Centro de Saúde ou Médico de Família.

4- No caso de o utente usufruir dos serviços mencionados no número anterior, será cobrado um valor referente a esse serviço, conforme tabela de preços afixada na Instituição ou preço do produto no mercado

5- A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura assistência religiosa católica quando solicitada.

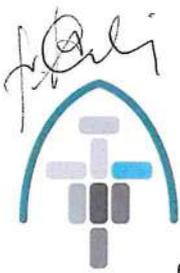
CAPÍTULO II **DISPOSIÇÕES GERAIS**

NORMA 5ª **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

- 1- A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano e 24h00/dia.
- 2- O horário de visitas será afixado em lugar visível.

NORMA 6ª **HORÁRIO DE VISITAS**

- 1- As visitas terão lugar, nos espaços comuns da ERPI, todos os dias, no período da tarde, entre as 14h30 e as 18h30m, salvo circunstâncias excecionais devidamente fundamentadas e previamente agendadas com a Direção Técnica.
- 2- O número máximo de visitas permitidas em simultâneo, por utente, no quarto e na sala de refeições da ERPI, é de duas pessoas.
- 3- Aos utentes fisicamente aptos e mentalmente orientados é livremente autorizada a saída da ERPI durante o período diurno, entre as 8.00 e as 23.00 horas, devendo, no entanto, os utentes informar a Instituição sobre a respetiva saída e hora prevista para o regresso. Os utentes deverão ainda, mas não obrigatoriamente, informar sobre o seu destino e eventuais acompanhantes.
- 4- Aos utentes fisicamente aptos e mentalmente orientados é livremente autorizada a saída do ERPI por período que inclua a pernoita fora da Instituição, desde que os utentes obrigatoriamente informem a Instituição sobre a respetiva saída e data prevista para o regresso. Neste caso, os utentes deverão ainda, obrigatoriamente, assinar termo de responsabilidade na Secretaria da Instituição e, na data de regresso, deverão apresentar-se na Instituição antes das 23.00 horas.
- 5- Aos utentes total ou parcialmente incapacitados, física ou mentalmente, é aplicável o regime do número 3 do presente artigo quando a responsabilidade pela ausência for assumida pelo respetivo representante legal e por este forem cumpridas as obrigações de informação previstas.



6- As saídas dos utentes, por um ou mais dias, não conferem o direito a qualquer dedução nas mensalidades obrigatórias.

NORMA 7ª **INSTALAÇÕES**

1- A ERPI tem as suas instalações na Rua Nova do Tronco, número 587, freguesia de Paranhos, concelho do Porto, encontrando-se aquelas divididas por quatro pisos, da seguinte forma: Cave: Reservada aos serviços de apoio ao funcionamento da Instituição;

Rés-do-chão: Com refeitório, gabinete médico e de enfermagem, sala de convívio e instalações administrativas da Instituição, uma casa de banho coletiva de apoio aos quartos com banho assistido; Primeiro andar: oito quartos duplos, três quartos triplos, um quarto individual, um quarto de isolamento, uma casa de banho privativa em cada quarto, uma casa de banho coletiva de apoio aos quartos com banho assistido, gabinete médico e de enfermagem, sala de convívio e refeição;

Segundo andar: Sala de Convívio, Terraço e casa de banho coletiva.

2- Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

3- O acesso dos utentes da ERPI à Cave é condicionado a prévia autorização e nunca deverá processar-se sem acompanhamento.

4- As instalações do rés-do-chão e segundo andar são partilhadas com a resposta social de Centro de Dia, sendo as do primeiro andar, reservadas em exclusivo à ERPI.

5- Os espaços exteriores da Instituição são de livre acesso aos utentes que se encontrem física e mentalmente aptos.

NORMA 8ª **ALIMENTAÇÃO**

1- O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, lanche da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia.

2- A alimentação será fornecida de acordo com ementas nutricionalmente equilibradas, livremente definidas pela Instituição, sendo, no entanto, asseguradas as dietas que os utentes devam observar por prescrição médica.

3- As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

4- As refeições serão servidas no refeitório, nos horários estabelecidos pela Direção, e nos próprios quartos aos utentes que se encontrem definitiva ou temporariamente acamados.

NORMA 9ª **CUIDADOS DE HIGIENE**

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

NORMA 10ª **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1- O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição.

2- Para melhor identificação, toda a roupa de uso pessoal deverá ser entregue à Ajudante de Ação Direta ao serviço, que procederá à marcação da mesma.



NORMA 11ª

ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

- 1- A ERPI deverá promover a participação dos utentes em atividades sociais, culturais e recreativas, surgidas da iniciativa da Instituição, dos utentes ou de outras entidades;
- 2- Na organização das atividades sociais, culturais e recreativas deverá constituir preocupação prioritária fomentar o contacto dos utentes com o exterior e a respetiva integração social;
- 3- A ERPI deverá elaborar um plano de atividades integrado para os utentes, visando a sua manutenção física e ocupação dos tempos livres, devendo assegurar o conhecimento do mesmo aos utentes. O plano de atividades será afixado na sala de convívio da ERPI.
- 4- Os familiares poderão participar nas atividades da ERPI de acordo com a capacidade da Instituição, devendo para o efeito avisar previamente.
- 5- Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família.
 - 5.1- Nas situações em que os utentes não se encontrem física e/ou mentalmente aptos, é sempre necessária a autorização do familiar/responsável/representante legal para efetuarem passeios ou deslocações em grupo.
 - 5.2- Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores/voluntários da Instituição.

NORMA 12ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADE 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 13ª

ASSISTÊNCIA MÉDICA, CUIDADOS DE ENFERMAGEM E ASSISTÊNCIA MEDICAMENTOSA

- 1- Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.
- 2- Aos utentes será facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente, no Centro de Saúde da área da resposta social, pelo que, se procederá à alteração da residência dos utentes.
- 3- Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, sendo os custos debitados conforme tabela de preços afixada na Instituição.
- 4- Em caso de urgência, recorre-se aos serviços das Unidades de Saúde Públicas disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).
- 5- Os custos com medicamentos e fraldas, quando necessários, serão suportados pelos utentes e encontram-se excluídos do valor da mensalidade, devendo para o efeito os utentes continuar a beneficiar da prestação de cuidados de saúde que lhes sejam proporcionados pelo Serviço Nacional de Saúde, ADSE, Seguros de saúde ou outros subsistemas públicos ou privados.

NORMA 14ª

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a gestão e administração da medicação prescrita.

NORMA 15ª

CERIMÓNIAS FÚNEBRES

- 1- Em caso de falecimento de algum utente, a Instituição apenas se responsabilizará pela organização e pagamento do respetivo funeral quando tal se encontre expressamente previsto no contrato de admissão.



2- Se o utente, à data do falecimento, não tiver qualquer familiar responsável por o fazer, a Instituição assegura a organização de cerimónias fúnebres dignas e o respetivo pagamento, em colaboração com o Centro Distrital de Segurança Social.

3- As cerimónias religiosas que, nos termos dos números 1 e 2, fiquem a cargo da Instituição, decorrerão de acordo com o rito católico e para o cemitério local, exceto se outra coisa resultar expressamente do contrato de admissão.

NORMA 16ª

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 Estrutura Residencial para Pessoas Idosas pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da mensalidade, poderá ser consultado na tabela afixada em local próprio.

NORMA 17ª

OUTROS SERVIÇOS

A Instituição dispõe de um conjunto alargado de serviços, em função das necessidades e interesses dos utentes, cuja tabela está afixada em local próprio.

NORMA 18ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

- 1- Os utentes, no momento da sua admissão efetiva, deverão fazer-se acompanhar de vestuário e calçado para uso pessoal, podendo ainda fazer-se acompanhar de pequenos objetos pessoais;
- 2- A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
- 3- Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada no processo individual do utente;
- 4- Se o utente, por qualquer outro motivo que não o falecimento cessar o contrato com a Instituição, voluntariamente ou não, serão devolvidos ao responsável/utente, todos os seus objetos pessoais que possam encontrar-se à guarda da Instituição mediante lista dos bens entregues, ou que seja do conhecimento geral pertencerem ao utente;
- 5- Em caso de falecimento do utente, a Instituição notificará por escrito o seu representante legal para que no prazo de 12 meses venha reclamar os bens do utente. Findo este prazo, e em caso de não reclamação dos mesmos, estes reverterem a favor do CSPA.

CAPÍTULO III

DIREITOS E DEVERES

NORMA 19ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1- São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;



- e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa semanal;
- g) A inviolabilidade da correspondência;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- i) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2- São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 20ª

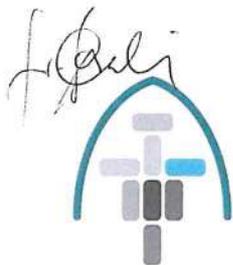
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1- São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- f) Numa situação de epidemia ou pandemia acionar o respetivo Plano de Contingência validado pela Delegação de Saúde local e pela Segurança Social com o objetivo de definir diretrizes de atuação, de forma a mitigar os efeitos de uma possível contaminação da população da instituição.

2- São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;



- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

NORMA 21ª

CONTRATOS DE ALOJAMENTO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

NORMA 22ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

- 1- Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
- 2- O pagamento da mensalidade do utente beneficia de uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos por doença devidamente comprovada. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a totalidade da respetiva mensalidade.

NORMA 23ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

- 1- A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato, ou por morte do utente.
- 2- São considerados motivos para denúncia do contrato:
 - a) Não adaptação do utente;
 - b) Insatisfação das necessidades do utente;
 - c) Incumprimento das cláusulas contratuais.
- 3- Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar a resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
- 4- Não haverá lugar à devolução de quaisquer quantias entretanto liquidadas, sendo ainda exigível o pagamento da mensalidade correspondente ao mês que se mostrar em curso, aquando da denúncia do contrato.

NORMA 24ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, o qual poderá ser solicitado sempre que desejado, pelo utente, familiar ou representante legal.



ERPI
CENTRO SOCIAL
PAROQUIAL do
AMIAL

NORMA 25ª
LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO IV
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 26ª
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

- a) Pessoas que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
- b) Indivíduos com mais de 65 anos. Excepcionalmente pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Adesão e assinatura às cláusulas do contrato de admissão, pelo próprio ou, em caso de impossibilidade, pelo seu representante legal.

NORMA 27ª
INSCRIÇÃO

1- Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia ou apresentação dos seguintes documentos:

- a) Ficha de identificação, devendo fazer prova das declarações efetuadas no processo de admissão;
- b) Apresentação do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão para recolha de dados;
- c) Entregar cópia dos seguintes documentos: Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde, Cartão de Eleitor, Relatório Médico comprovativo da situação clínica do Utente, declaração comprovativa da pensão de reforma ou outra auferida e de outros rendimentos de que seja titular, comprovativo de rendimentos do utente e/ou do seu agregado familiar, e outros elementos que se mostrem necessários;
- d) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
- e) Indicar a identificação e formas de contacto de um ou mais familiares a contactar em caso de necessidade ou, em caso de inexistência de familiares, de pessoa das suas relações.

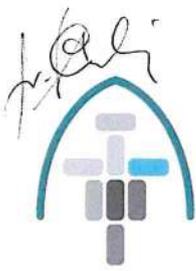
2- Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

3- 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.

NORMA 28ª
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Situação de risco;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;



- d) Frequência da resposta social de Centro de Dia ou Serviço de Apoio Domiciliário.
- e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à Freguesia ou à Instituição.

NORMA 29ª **ADMISSÃO**

- 1- Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento Interno.
- 2- É competente para decidir o processo de admissão, a Direção da Instituição. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 dias.
- 3- 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.
- 4- Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
- 5- No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade.

NORMA 30ª **LISTA DE ESPERA**

- 1- Caso não seja possível proceder à admissão imediata por inexistência de vagas, o utente poderá ficar inscrito em lista de espera e verificando-se a ocorrência de vaga, o próprio/representante legal e/ou familiar de referência serão informados, devendo pronunciar-se num prazo de 24 horas sobre a intenção de ocupar, ou não, essa mesma vaga.
- 2- A posição na lista de espera não anula a prioridade estabelecida na Norma 28ª relativa aos critérios de seleção.
- 3- As pré-inscrições em lista de espera são válidas por 12 meses sendo necessário, no fim desse período, fazer uma nova pré-inscrição.

NORMA 31ª **ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

- 1- No caso de admissão do utente, a este, ou ao seu representante legal e/ ou familiar de referência são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, nomeadamente, o Regulamento Interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira;
- 2- O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 30 dias;
- 3- Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaborar a lista de pertences do utente.



4- Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 32ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1- Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- h) Registo de períodos de ausências da ERPI bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Cessaçao do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2- O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3- Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO V

COMPARTICIPAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

NORMA 33ª

COMPARTICIPAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

1- A frequência da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é prestada mediante o pagamento de uma comparticipação, definida nos seguintes moldes:

- a) Caso o utente seja enquadrado em lugares comparticipados pelo Instituto da Segurança Social, I.P., aplica-se o disposto nas normas 34ª, 35ª, 36ª.
- b) Caso o utente não seja enquadrado em lugares comparticipados pelo Instituto da Segurança Social, I.P. aplica-se o disposto no número 2 da presente norma.

2- No caso de utentes não abrangidos pelo acordo de cooperação a mensalidade será de livre fixação e de acordo com a tipologia do quarto atribuída, tendo como orientação os valores praticados por outras Instituições Privadas na área de influência da resposta social. O valor da mensalidade encontra-se definido na seguinte tabela:

Tipologia de quartos	Valor Mensal
Quarto individual	1650€
Quarto duplo	1350€

3- Aquando da celebração do contrato de prestação de serviços o utente deverá efetuar o pagamento de uma mensalidade como caução e, posteriormente, o pagamento da mensalidade referente ao mês em



curso no ato da admissão, em conformidade com a Norma 38.^a.

4- A mensalidade das vagas não contempladas no Acordo de Cooperação é definida anualmente pela Direção do CSPA, não podendo o seu valor ultrapassar o custo médio mensal do utente.

NORMA 34^a CÁLCULO DO RENDIMENTO

1- A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional per capita do utente, de acordo com a Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16/12/2014, do Instituto de Segurança Social, I.P. e o previsto no anexo da Portaria 196 - A/2015.

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

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

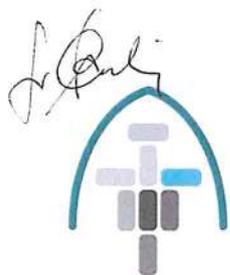
3- Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

- 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;
- e) Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

NORMA 35^a PROVA DE RENDIMENTOS E DESPESAS

1- Quanto à prova dos rendimentos do Utente:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro



documento probatório;

- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.

2- A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

3- A Direção do CSPA reserva-se ao direito de não admitir em vaga comparticipada os utentes que não façam prova dos documentos referidos no número 1 da presente Norma.

NORMA 36ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1- O valor da participação mensal na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente.

2- À participação apurada nos termos do n.º 1 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.

NORMA 37ª

REVISÃO DA PARTICIPAÇÃO DO UTENTE

1- Haverá lugar a uma redução de 10% da participação mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

2- Haverá lugar ainda a reduções nos casos que se indicam:

- a) Inadaptação à Resposta Social;
- b) Incapacidade de resposta face às necessidades do utente;
- c) Óbito

3- As reduções serão de 25%, 50% e 75% da participação familiar mensal, sempre que as situações previstas nas alíneas a), b), e c), do nº2 anterior, se verificarem por 7, 15, ou 21 dias, respetivamente.

4- As participações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

5- A revisão da participação familiar das vagas não contempladas no Acordo de Cooperação também é feita no início de cada ano civil.

NORMA 38ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

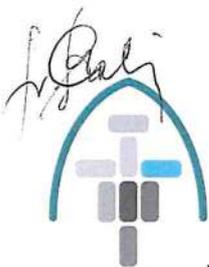
1- O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita e o pagamento deverá acontecer através de transferência bancária ou em numerário na Secretaria.

2- Na mesma data deverão ser pagos todos os serviços prestados no mês anterior não incluídos na mensalidade.

3- O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.

4- A falta de pagamento da participação familiar dentro do prazo estipulado poderá ser efetuada até ao dia 15 do mesmo mês sujeito, no entanto, a uma taxa de 10%, sendo que, a manutenção da situação de incumprimento após esta última data poderá implicar a reavaliação do direito de frequência da ERPI.

5- Perante ausências de pagamento superiores a trinta 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.

CAPÍTULO VI **RECURSOS**

NORMA 39ª **PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas 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 40ª **DIREÇÃO TÉCNICA**

- 1- A Direção Técnica desta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas 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- O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um responsável designado pela Direção.

CAPÍTULO VII **DISPOSIÇÕES FINAIS**

NORMA 41ª **ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

- 1- O presente Regulamento Interno será revisto, sempre que se verificarem 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 este 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.
- 4- Qualquer alteração ao presente regulamento será comunicada ao Centro Distrital da Segurança Social do Porto, com a antecedência mínima de 30 dias.

NORMA 42ª **RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS**

Nos termos do art.º 18º da Lei nº 144/2015, de 8 de setembro – Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL), informa-se que eventuais conflitos relativos ao presente contrato de prestação de serviços poderão ser remetidos para uma ERAL – Entidade de Resolução Alternativa de Litígios, sendo competente para o efeito o Centro de Arbitragem de conflitos da área geográfica onde se encontra inserida a resposta social.

NORMA 43ª **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.



ERPI
CENTRO SOCIAL
PAROQUIAL do
AMIAL

NORMA 44ª
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 16 de fevereiro de 2023, tendo sido aprovado em reunião de Direção do dia 16 de janeiro de 2023.

Fernando Alberto Pedraza



DIREÇÃO
CENTRO SOCIAL
PAROQUIAL do
AMIAL
direcao@cspamial.pt

(Recortar pelo picotado e arquivar no processo do Utente)

..... (nome do Utente) utente da ERPI, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir todas as normas atrás referidas.

..... de de 20

(Assinatura do Utente)

*Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato.