

Regulamento Interno de Funcionamento

**ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA
PESSOAS IDOSAS**

Centro Social Paroquial de Santo António

Capítulo I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de Santo António, doravante designado por CSPSA, sediado em Av. São Domingos s/n.º 53700-492 Coelhoso, constituída por rés-do-chão e 1º andar, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), cujos estatutos se encontram registados na Direcção Geral de Acção Social, no livro n.º 4 das Fundações de Solidariedade Social, n.º 16/92 a fls. 163 verso, em 13/04/92, com estatuto de utilidade pública. Doravante abreviadamente designada, respetivamente, por ERPI.

Artigo 2.º

Legislação Aplicável

1. A ERPI é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que seja desenvolvido um conjunto de atividades de cuidados e serviços diversos, de apoio social e de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:
 - a) Decreto – Lei n.º 64/2007 de 14 de março, na redação dada pelo Decreto –lei nº126-A/2021 de 31 de dezembro - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
 - b) 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;
 - c) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - d) Portaria nº196-A/2015 de 1 de julho na redação dada pela portaria nº218-D/2019, de 15 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - e) Portaria nº349/2023de 13 de novembro de 2023- procede à primeira alteração à portaria de 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;
 - f) Protocolo de Cooperação em vigor;
 - g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC (Comissão Nacional de Cooperação);
 - h) Contrato Coletivo de Trabalho – CNIS para as IPSS, em vigor.

Artigo 3.º

Objetivos do Regulamento

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
 - a) Promover o respeito pelos direitos e deveres dos residentes e demais interessados;
 - b) Definir normas de funcionamento da Resposta Social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
 - c) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição;
 - d) Promover a participação ativa dos residentes e/ou seus representantes legais, na vida quotidiana e nas atividades sociais e culturais promovidas pelo CSPSA.

Artigo 4.º

Objetivos da ERPI

1. A ERPI tem por objetivo geral e missão ser a “nova casa” dos seus residentes, que necessitem de apoio, contribuindo para a manutenção e promoção da qualidade de vida e competências e a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;

São objetivos da ERPI:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades e condições 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 saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- e) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- f) Potenciar a inclusão social;
- g) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- h) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- i) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades;
- j) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entajuda e o espírito de comunidade;
- k) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares;
- l) Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência e a promoção da sua qualidade de vida, potenciando a integração social;
- m) Proporcionar alojamento, alimentação, ajuda psicossocial e ocupação organizada e acompanhada dos tempos livres;
- n) Facultar o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- o) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social através da convivência social entre os residentes e destes com os seus familiares, amigos, cuidadores e a comunidade de acordo com os seus interesses;
- p) 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;

- q) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
- r) Promover a interação com ambientes estimulantes promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a promoção ou manutenção da sua qualidade de vida.

Artigo 5.º

Serviços a Prestar

1. A ERPI estrutura-se por um modelo de intervenção centrado na pessoa, holístico e abrangente que promova a qualidade de vida dos seus residentes. A ERPI terá como princípios orientadores dos seus serviços e atividades, os definidos nas normas legais:
 - a) Harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada pessoa preservando a sua individualidade e privacidade;
 - b) Ligação dos residentes com os seus familiares, amigos e comunidade, como desenvolvimento de uma vida afetiva, estimulante e equilibrada;
 - c) Procura permanente do desenvolvimento e criação de soluções que possam complementar a institucionalização, de acordo com o interesse do residente e seus familiares;
 - d) Participação dos residentes na organização e na vida da ERPI, como pessoas portadoras de um projeto de vida com capacidade de iniciativa e criatividade;
 - e) Convívio entre os idosos e destes com a comunidade amigos e outros grupos, favorecendo uma participação efetiva na vida da social da comunidade;
 - f) Concretização de atividades individuais ou de grupo, em correspondência com os interesses manifestados pelos idosos, possibilitando um projeto de vida com qualidade;
 - g) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.
2. A ERPI assegura a prestação dos seguintes serviços e cuidados:
 - a) Alojamento (temporário ou permanente);
 - b) Alimentação adequada às necessidades pessoais, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene pessoal;
 - d) Cuidados de imagem e conforto
 - e) Cuidados de vigilância e segurança;
 - f) Tratamento da roupa;
 - g) Atividades de animação sociocultural;
 - h) Atividades lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - i) Atividades Terapêuticas em grupo;
 - j) Atividades de estimulação sensorial e cognitivas
 - k) Atividades físicas
 - l) Atividades ocupacionais de convívio e lazer no exterior da organização
 - m) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - n) Apoio biopsicossocial;
 - o) Cuidados de enfermagem Primários (incluindo administração de fármacos, quando prescritos);
 - p) Apoio Médico através do clínico geral afeto ERPI (quando exista) ou do SNS

3. A ERPI disponibiliza ainda outros serviços facultativas, cujo valor está definido na tabela de preços dos serviços extra, que se encontra afixada:
 - a) Cuidados de imagem e estética;
 - b) Pequenos arranjos na roupa pessoal;
 - c) Acompanhamento a cuidados de saúde, consultas clínicas; exames complementares de diagnóstico;
 - d) Atividades Terapêuticas individualizadas: Fisioterapia, Terapia da Fala e comportamental Terapia ocupacional;
 - e) Acompanhamento ao exterior e transporte;
 - f) Apoio na aquisição de bens e serviços;
 - g) Turismo sénior;
4. A ERPI permite a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o residente o solicite, ou na sua incapacidade, mediante solicitação do seu representante legal.

Artigo 6.º

Capacidade

1. A ERPI tem capacidade para 58 clientes, diferenciadas na organização do seguinte modo: 43 vaga com acordos de cooperação, incluindo 5 vagas sociais e 15 vagas sem acordos (designadas de lucrativas).

Capítulo II

Processo de Admissão e Candidatura

Artigo 7.º

Candidatura / Inscrição

1. A candidatura a residente na ERPI, é feita através de entrevista previamente marcada, por via telefónica, pessoal ou correio eletrónico, com a Diretora Serviços do CSPSA;
2. Para efeitos de candidatura, deve o candidato ou responsável, preencher uma ficha de inscrição no programa informático, ANKIRA, na qual constará toda a informação necessária à sua identificação e do responsável e ainda sobre a sua situação, de referência para preenchimento dos critérios;
3. A informação será analisada pela Diretora Serviços, que submete a situação à apreciação da Direção do CSPSA, para se pronunciar e apresentar decisão final sobre a mesma;
4. A admissão dos residentes fica condicionada a uma avaliação técnica, confirmação de situação, nomeadamente no que se refere às suas condições, económica, físicas, habitacionais e psicológicas.
5. No ato da inscrição deve dar a seguinte informação necessária para preenchimento da ficha ANKIRA:
 - a) Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade;
 - b) Cartão de beneficiário da Segurança Social / A.D.S.E.;
 - c) Cartão Contribuinte;
 - d) Cartão de Utente do SNS;
 - e) Comprovativo de despesas fixas mensais, necessárias ao cálculo da mensalidade
 - f) Vale das últimas Pensões;
 - g) Declaração oficial de outros rendimentos;
 - h) Comprovativos de gastos mensais;
 - i) Declaração de gastos mensais fixos com medicação;

- j) Declaração de rendimentos patrimoniais e financeiros;
- k) Possuir declaração Médica em como tem condições de frequentar a ERPI;
- l) Os dados / informação apresentados no ato da inscrição, deverão ser obrigatoriamente comprovados com apresentação de documentos originais, para abertura do processo de admissão (fase seguinte).

Artigo 8.º

Condições de Admissão

1. Na ERPI são admitidas quaisquer pessoas idosas, sem distinção de sexo, cor, raça ou religião, sendo condição a existência de vagas. São condições cumulativas obrigatórias para admissão na resposta social:

- a) Expressa vontade do cliente na admissão;
- b) Idade igual ou superior a 65 anos salvaguardando, no entanto com carácter excepcional a admissão de candidatos com menos idade cuja situação sócio/económica/saúde o justifique;
- c) Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos;
- d) Concordância do residente e da sua família com os princípios, valores e normas do CSPSA;
- e) Necessitar de cuidados e o cuidador informal, periodicamente necessitar de descanso, mas não por um período superior a 30 dias, salvo continua avaliação da situação;
- f) Não são admitidos na ERPI, pessoas com quadros clínicos que dependam de cuidados médicos permanentes.

Artigo 9.º

Critérios de Admissão

Definidos de acordo com o estabelecido na portaria nº196-A/2015 de 1 de julho

1. Os Critérios a serem ponderadas na admissão são os definidos no ponto 3.
2. A Direção excepcionalmente poderá autorizar admissões com base em outros fatores, respeitando sempre o referido no artigo 8º e outros que resultem de acordos vigentes com outras Entidades, como seja, com; ISS, ULS, GNR, Rede nacional ou local de cuidados continuados, ou outras, cuja intervenção social seja de apoio à pessoa idosa devidamente justificados;
3. Os critérios de admissão na ERPI, do CSPSA, estão ordenados de modo gradual – na escala de 2 a 10 e em valores percentuais até 100% dividido pelos 9 critérios. valor mais elevado atingindo e a ponderação mais elevada em (p =%), revela a posição em lugar de admissão;
 - a) Idoso em situação Sócio Económica Vulnerabilidade, e situação familiar precária comprovada 20% (p= 10);
 - b) Idoso que tenha familiares diretos, a residir, ou a trabalhar na instituição 18% (p =9);
 - c) Ausência, indisponibilidade, familiar para assegurar os cuidados necessários ao idoso, ou abandono (desajustamento familiar grave) 15% (p=8);
 - d) Idade 12% (p=7);
 - e) Situação de dependência física ou intelectual 10 % (p=6);
 - f) Idoso que tenha a residência na área geográfica da resposta social 7,5%(p=5);
 - g) Idoso com necessidades básicas em cuidados diários, de saúde 7% (p=4);
 - h) Condições habitacionais degradadas ou não ajustada as necessidades 5,5%(p=3);
 - i) Isolamento social ou geográfico 5%(p=2);
4. Verificando-se a mesma pontuação nos critérios de priorização, será considerado como critério de desempate no posicionamento, a data da candidatura (antiguidade da mesma).

Artigo 10.º

Listas de Candidatos

1. Caso não seja possível a admissão imediata do candidato a residente, devido à inexistência de vaga, este fica inscrito na Lista de Candidatos à resposta social ERPI, de acordo com a pontuação que obteve cumprindo com a ordem dos critérios atingidos;
2. O candidato não admitido, será incluído na lista de espera para próximas admissões;
3. A lista de candidatos será atualizada anualmente;
4. Todos os candidatos são obrigados a renovar a sua inscrição no final de cada ano civil e atualizar a informação, caso não o façam, ficam excluídos da Lista de Espera;
5. Se o candidato, não pretende a vaga quando selecionado para admissão, e pretender continuar inscrito, regressa ao fim da lista espera;
6. Se o candidato, quando informado que foi selecionado para admissão, pelo meio de comunicação e contacto deixado na inscrição, seja via telefónica, via mail, não responder dentro do tempo estipulado, o máximo de 5 dias uteis, se pretende ou não ser admitido, fica excluído definitivamente da lista de espera;
7. A lista de candidatos a admissão segue a seguinte organização interna devido à tipologia de vagas existentes que são 15 lucrativas e 45 com acordos, o que obriga a: serem anunciadas como lucrativas (não abrangidas por acordo de cooperação) exceto as referidas como situação prioritária no ponto 3. a) Idoso em situação Sócio Económica Vulnerabilidade.
8. Mobilidade Interna de candidatos admitidos, exceto os pontuados no máximo no ponto 3.a), primeiro são ordenados internamente no modelo de vagas sem acordo, que só passam a vagas com acordo desde que exista na lista dos 43, vaga, ou pelo motivo de óbito ou saída por desistência. Transfere se para uma vaga com acordo só pelo critério interno de ordem na data de admissão, implicando aplicação da fórmula de comparticipações a atualização no período de 30 dias da mensalidade, desde que o residente e seus herdeiros façam prova documentada da situação económica no momento da transição da tipologia de vaga ocupada.
9. Em função dos critérios definidos no artigo 9º a listagem será atualizada a cada nova candidatura.

Artigo 11.º

Organização do Processo de Admissão

1. Havendo vaga e o candidato apresente condições de admissão, esta é feita após reunião com o futuro residente, familiar/responsável, ou seu representante legal e;
2. É obrigatório a entrega dos documentos solicitados no artigo 7º ponto 5. necessários ao cálculo da mensalidade, caso não faça entrega da última atualização dos seus rendimentos, fica livre a instituição de aplicar a mensalidade, cumprindo a tabela de referencia exposta;
3. Caso o candidato seja admitido no CSPSA, para efeitos de instrução do processo de admissão, deverá fazer prova das declarações efetuadas na entrevista de candidatura, antes da sua admissão, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Relatório clínico do médico assistente, descritivo da sua situação clínica;
 - b) Atestado médico comprovativo das doenças diagnosticadas de foro mental ou contagiosa, para efeitos de adequação dos cuidados clínicos específicos;
 - c) Comprovativo dos rendimentos patrimoniais e financeiros do candidato e do agregado familiar, quando necessário para vagas com acordo;

- d) Comprovativos das despesas mensais, que deverão ser feitos mediante a apresentação de documentos adequados e credíveis, do mês anterior ao pedido ou atualização da prestação - (recibo de renda de casa, recibo de eletricidade, recibo da água, recibo do telefone, encargos médios mensais com transportes públicos, declaração da farmácia com a despesa média mensal em medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica).
- 4. Declaração assinada pelo candidato em como autoriza a utilização dos dados pessoais e de imagem do residente;
- 5. As alterações de informação devem comunicadas aos serviços administrativos da Instituição, no sentido de manter o processo individual atualizado anualmente;
- 6. Ao manifestar interesse na vaga anunciada, independentemente da data conveniente para admissão, terá que pagar a totalidade da mensalidade referente a esse período;
- 7. Ao aceitar o processo de admissão, serão dadas instruções sobre o enxoval pessoal a preparar, é atribuído um número, para identificação obrigatória (com etiquetas ou outro material perdurável às lavagens), a usar na marcação da roupa, calçado e equipamentos pessoais;
- 8. Ao aceitar o processo de admissão, serão dadas todas as informações sobre regulamento interno e sua disponibilidade de consulta no site oficial <https://larcoelhoso.wixsite.com/lar-coelhoso> em PDF para download.

Artigo 12.º

Admissão

A Admissão dos residentes é feito de acordo com o descrito no manual de acolhimento - desde o atendimento e admissão e todos os procedimentos previstos para a constituição do processo Individual contendo de modo especial- Plano Individual de cuidados e o contrato da prestação de serviços;

- 1. O processo de admissão é da responsabilidade do Diretora de Serviços compete lhe instruir os processos de admissão dos residentes do CSPSA, que depois de submetidos para apreciação da Direção;
- 2. Após decisão da admissão do candidato será dado, conhecimento ao candidato ou familiar/responsável ou ao representante legal para marcação do dia de acolhimento;
- 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 a prestar;
- 4. No ato de admissão será assinado o contrato de prestação de serviço e é devido o pagamento da uma mensalidade no valor da sua totalidade, independentemente do dia de acolhimento referindo que não se aplicam meias mensalidades nem no mês de admissão nem no mês de obtido ou saída;
- 5. No ato de assinatura do contrato será feito o pagamento, da comparticipação mensal do mês em que o referido contrato produz efeitos;
- 6. Comprovativo, de ordem de transferência bancária a favor da CSPSA do valor da comparticipação mensal que lhe for fixada;
- 7. Apos cada admissão procede se atualização e à seriação das restantes, candidaturas que não possam ser satisfeitas, elaborando também uma listagem com a posição relativa dos candidatos, informação que pode ser solicitada pelos interessados;

8. Poderá haver casos de admissão urgente, que pode ser dispensada apresentação do processo de inscrição e dos documentos provatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta oportunamente, respeitando o presente Regulamento.

Artigo 13.º

Acolhimento de Novos Residentes

1. A receção do residente, é feita pelo Diretor Serviços ou seu representante, no dia em que foi previamente agendado;
2. Na admissão, são prestadas ao Residente e/ou ao seu representante legal todas as informações, sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente:
 - a) Regulamento interno de funcionamento;
 - b) Tabelas de serviços extra;
 - c) Elaboração da lista de pertences sendo da responsabilidade do Residente ou familiar/responsável, mantida atualizada sempre que haja entrada ou saída de qualquer artigo, junto da ESG;
 - d) Manual de acolhimento direitos e deveres dos clientes;
3. A admissão contempla um período de avaliação de diagnóstico inicial (aplicação de escalas geriátricas) um programa de acolhimento, previamente definido, que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;
 - b) Apresentação dos outros clientes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI;
 - d) Apresentação do programa de atividades da ERPI
 - e) Informação dos instrumentos de participação dos clientes na vida ERPI, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Aprofundamento dos aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Findo o período de adaptação referido no ponto 3 é realizada uma avaliação global do idoso que permite planificar as atividades individuais ajustadas as suas necessidades e expectativas.

Artigo 14.º

Processo Individual do Residente

A gestão do processo individual é da responsabilidade do Diretor Serviços, delegado no Gerontólogo quando exista em funções, é constituído de acordo com as normas legais e por um conjunto de documentos.

1. Os documentos de identificação pessoal, são fotocopiados, os originais são retribuídos ao residente ou familiar / responsável
 - a) Fotocópias dos documentos descritos no artigo 7º;
 - b) Ficha de Inscrição;
 - c) Ficha de admissão; onde consta, data de admissão, Identificação e contacto do família/ responsável ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do(s) médico(s) assistente(s);
 - e) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

- f) Ficha de informação disponibilizada ao residente e ou familiar/responsável comprovativo de acesso ao Regulamento Interno via digital;
 - g) Fichas de avaliação diagnóstica de acordo com o modelo de intervenção utilizado pelo CSPSA;
 - h) Respetivas revisões, monitorizações e avaliações – sempre que necessárias ou se verificarem alterações
 - i) Plano Individual de Cuidados (PIC);
 - j) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma
 - k) Registo de períodos de ausência da ERPI bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - l) Contrato de prestação de serviços celebrado entre o residente e ou familiar/responsável e o CSPSA e respetivas adendas;
 - m) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O processo é subdividido em 3 processos:
- a) Processo administrativo, no qual consta a ficha de inscrição, data de admissão, identificação do representante legal, o contrato de prestação de serviços, cessação do contrato datada e registo dos motivos, cópias da documentação solicitada no processo de Admissão e os demais;
 - b) Processo social, ficha de avaliação diagnóstica, plano individual de cuidados do residente, observações da situação sociofamiliar e todos os documentos relativos ao processo;
3. Processo clínico, o qual inclui a identificação do médico assistente, o relatório médico atualizado, bem como outros elementos considerados essenciais à elaboração de uma adequada avaliação geral do residente;
4. O processo individual, é arquivado no CSPSA, em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica e Equipa Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
5. O processo individual é de acesso restrito, podendo apenas ser consultado pelo próprio, pelo familiar/responsável e equipa técnica;
6. Cada processo individual é atualizado quando se justifique e revisto anualmente;
7. O residente ou familiar/responsável (com autorização do residente) tem conhecimento da informação que consta no processo individual, quer via telefónica ou presencialmente.

Artigo 15.º

Plano Individual de Cuidados

- 1. O plano individual de cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expetativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que deve integrar, de entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver;
- 2. O PIC é acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades mais adequados;
- 3. O PIC é monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de seis meses, pelo elemento da equipa técnica de referência, e revisto, sempre que tal seja solicitado pela pessoa residente, ou familiar/responsável ou quem legalmente a represente, ou sempre que se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades;
- 4. O PIC é gerido em plataforma informática ANKIRA, estando garantida a data da sua elaboração, no ato de admissão, avaliação intermédia de seis em seis meses e sempre que necessário e uma revisão anual, deve ser

datado e assinado se possível, por todos os intervenientes na sua elaboração e pelo residente ou familiar/responsável;

5. Na Plataforma, está identificada a equipa técnica responsável pela elaboração e implementação, assim como a sua comunicação ao residente ou familiar /responsável ou representante legal;
6. O PIC pode ser consultado presencialmente ou dada informação/ conhecimento por outros meios acordados na admissão com residente ou familiar /responsável, justificando por escrito a sua opção e motivo que o impeça de assinar.

Capítulo III

Regras de funcionamento

Artigo 16.º

Condições Gerais do CSPSA

1. O alojamento dos residentes é realizado em quartos individuais e duplos ou triplos, procurando agrupá-los de forma familiar e por afinidades aldeias e ou necessidades de cuidados similares, de modo a conseguir um ambiente acolhedor e de bem-estar.
2. Sempre que se considere necessário, os residentes poderão ser transferidos de quarto
3. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiros, passa a partilhar quarto com outro residente;
4. Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência.
5. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos residentes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo;
6. Todos os residentes devem colaborar na higiene diária e no banho, cumprindo com o asseio pessoal;
7. Cada residente poderá personalizar o seu quarto podendo colocar na sua mesa de cabeceira objetos pessoais;
8. Não esta garantida a existência do sinal dos 4 principais canais de TV em todos os quartos. Caso os residentes queiram aderir a serviços de televisão por cabo será da responsabilidade dos próprios após a aprovação do diretor de serviços;
9. Depois das 22:00h está definido como tempo de silêncio;
10. Os familiares e amigos dos residentes poderão, sempre que o desejem, almoçar ou lanchar desde que solicitem previamente, junto da Diretora de Serviços, esse interesse, esse serviço tem um custo definido na tabela de preços dos serviços extra;
11. Fora o horário das visitas os familiares só podem permanecer na instituição (no interior ou jardim) desde que autorizados para o efeito;
12. Podem circular passear pelo jardim, desde que autorizado, sem danificar ou cortar flores;
13. Acesso aos espaços e quartos, só desde que acompanhados pela ESG, excetos na sua ausência pela Responsável de Turno, nos quartos individuais ou de casal, o acesso é livre;
14. Não é permitida existência de animais de estimação nos espaços interiores e jardins do CSPSA;
15. Os residentes devem comunicar à Diretora sempre que pretendam ausentar-se do estabelecimento;
16. A passagem de serviço de turno para turno é feita, por escrito, no programa Informático ANKIRA;
17. A Fixação e pagamento das participações financeiras dos utentes/famílias (mensalidades) devem reger-se pelas normas em vigor e tipologia de vaga que ocupam;
18. A prestação de serviços deve ser reduzida a contrato escrito, entre o CSPSA o residente familiar/responsável;

Handwritten initials and a signature in the top right corner.

19. Deve a Diretora, autorizada pela Direção, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades;
20. O familiar/responsável, pode participar da satisfação das necessidades básicas do seu familiar, sempre que o manifestar esse interesse e não perturbe o espaço e ambiente dos outros residentes;
21. Deve, o familiar/responsável, encarregar-se sempre pelo acompanhamento ao exterior a consultas médicas ou em exames de diagnóstico;
22. Os residentes, sempre que desejarem, devem propor sugestões para o bom funcionamento da Instituição à Diretora de Serviços, nas reuniões ou individualmente;
23. A implementação e cumprimento do presente regulamento, implica na prática a criação de um conjunto de regras e procedimentos internos flexíveis, que servem de suporte e orientação diária às equipas, que participam ativamente na planificação, discussão e na aprovação, nas reuniões mensais de colaboradores.

Artigo 17.º

Horários de Funcionamento

O CSPSA tem funcionamento contínuo todos os dias do ano e 24h/dia.

Artigo 18º

Horário das Refeições

1. O horário das refeições está definido da seguinte forma:
 - a) Pequeno-almoço – das 9:00h às 10:00h
 - b) Almoço – das 12:00h às 13:00h
 - c) Lanche – das 16:00h às 17:00h
 - d) Jantar –das 19:00h às 20:00h
 - e) Ceia: entre as 23h e as 24h
 - f) Suplemento matinal entre as 06h e as 07h:00. Outros suplementos nutricionais são variáveis de acordo com orientação clínica;
2. Os regimes de alimentação especial (suplementos), obedecem a prescrição médica e poderão ter custos extra;
3. A ementa semanal é afixada em local próprio e visível, de fácil acesso aos residentes, familiar/ responsável;
4. A confeção dos alimentos é adequada às necessidades individuais segundo a dieta de prescrição médica.

Artigo 19.º

Atendimento ao Público

O atendimento ao público em geral e às famílias, é realizado pelo Diretora Serviços ou seu substituto, sempre que seja solicitado, em dia e hora, previamente agendado e de acordo com horário afixado de atendimento ao público.

Artigo 20º

Entrada e Saída de Visitas

1. No CSPSA o horário de visitas é afixado anualmente, consta de documento escrito as regras de tempo e local para o efeito, informação exposta em local adequado;
2. É livremente e facultada a visita de familiares e amigos aos residentes da ERPI, contando que se realizem no horário atribuído, entre 10h:00 e as 18h :00 (exceto horários das refeições);
3. As visitas decorrem em espaço e tempo estabelecido para o efeito;



4. Nos quartos as visitas são permitidas, quando o estado clínico do residente assim o exija. Nestes casos os colaboradores têm autonomia para alterar o horário/ tempo de visita, tendo em conta o bem-estar dos outros residentes que partilham o mesmo quarto;
5. No jardim as visitas são permitidas, no espaço atribuídos, mas cumprindo os horários;
6. Residentes autónomos as saídas ao exterior com familiares e amigos é livre, mas é obrigatório dar conhecimento prévio à Responsável de Turno;
7. Residentes autónomos, saídas sozinhos, é livre salvo informação ou restrição em forma escrita na admissão.

Capítulo IV

Artigo 21.º

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O CSPSA assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alojamento;
 - b) Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal;
 - c) Refeições diárias são: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia, intercalado com plano de hidratação (ingesta de água ou chá);
 - d) Acesso a cuidados de saúde Médicos e de enfermagem, administração de fármacos quando prescritos;
 - e) Tratamento de roupas, pessoal e da cama;
 - f) Limpeza e manutenção dos espaços;
 - g) Fisioterapia;
2. A instituição promove ainda as seguintes atividades:
 - a) Atividades de Animação Sócio – Cultural, Recreativa e Ocupacional;
 - b) Estimulação cognitiva e praticas de envelhecimento ativo;
 - c) Assistência religiosa, de acordo com as práticas da Igreja Católica Apostólica Romana e sob orientação da Diocese de Bragança.

Artigo 22.º

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia, cumprindo uma ementa variada e equilibrada;
2. Os horários das refeições são os definidos no artigo 18º;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o cuidado nutricional, variada e adaptada aos residentes;
4. As dietas específicas são disponibilizadas sempre que prescritas pelo médico;
5. Os custos com suplementos alimentares prescritos são da responsabilidade do residente ou familiar/responsável ou representante legal;
6. As refeições são servidas na sala de jantar. Só em casos especiais e justificados poderão ser servidas nos quartos;
7. Por questões de normalização do funcionamento da ERPI e do controlo de saúde alimentar não é permitido aos familiares e visitas o fornecimento de alimentos sem a devido conhecimento da equipa de saúde;
8. Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos residentes adquirirem e trazerem para dentro da ERPI, bebidas alcoólicas, para uso pessoal ou dar aos outros residentes.

Artigo 23.º

Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem

Os serviços de higiene pessoal baseiam-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto é prestado diariamente pela equipa de colaboradores do CSPSA, de acordo com o Plano Individual de Cuidados e sempre que se julgue necessário;

1. Constituem principais cuidados de higiene pessoal: o banho parcial e total, barbear, higiene oral, e íntima, corte de unhas, muda de fralda, higiene na cama;
2. Os cuidados de imagem compreendem: a aplicação de cremes de hidratação corporal e rosto, pentear e garantir boa apresentação, a utilização de vestuário limpo e ajustado a condição física e intelectual, à temperatura diária e às estações do ano.
3. São ainda disponibilizados serviços personalizados e de pomposidade, com um custo que pode não estar incluído na mensalidade e definido em tabela de preços dos serviços extra, como sejam os cuidados de cabeleireiro, pédicure e manicure.

Artigo 24.º

Tratamento de Roupas de Uso do Residentes

1. É assegurado o tratamento das roupas de uso pessoal dos residentes sempre que estejam devidamente identificados de acordo com o ponto nº 7 do Artigo 11º;
2. O tratamento de roupas compreende as ações de lavar, secar, passar a ferro, e arrumação;
3. Os pequenos arranjos podem ter um custo extra de acordo do número 3 b) do artigo 5;
4. É da responsabilidade do residente ou familiar/responsável a reposição de roupas cujo o desgaste tenha ocorrido pelo seu uso e sucessivas lavagens ou desajustada pelas alterações do estado nutricional e épocas do ano, cumprindo o ponto nº 7 do Artigo 11º;
5. A roupa que por uso ou não identificada, seja questionada, não há responsabilidade junto do CSPSA.

Artigo 25º

Atividades de Animação Sociocultural Lúdico-recreativas e Ocupacionais

1. O CSPSA elabora um plano anual, superiormente aprovado, de atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional, tendencialmente gratuito, com afixação de informação/divulgação e respeitando o princípio da participação voluntária dos residentes e extensivo aos seus familiares;
2. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI estão definidas nos Planos de atividades e implementadas pela equipa técnica e colaboradores;
3. A participação e envolvimento por parte dos residentes nas diferentes atividades é de participação livre de acordo com os seus interesses e a manifestação da sua vontade;
4. São organizados e desenvolvidos passeios opcionais de deslocações ao exterior da ERPI que poderão ser gratuitos ou ser devido um pagamento adicional de acordo com a tipologia da atividade, que neste caso será sempre informado previamente o residente dos custos a suportar;
5. Quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo ao exterior, não carecem obrigatoriamente de informação ou autorização o familiar/ responsável, prevalecendo a expressa e livre vontade do residente, salvo se o familiar/ responsável, manifestar essa restrição por escrito;
6. Durante os passeios os residentes são sempre acompanhados por Equipa Técnica e colaboradores.

Artigo 26.º

Apoio no Desenvolvimento das Atividades de Vida Diária

No sentido de promover a sua autonomia os residentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária e rotinas funcionais, segundo a sua vontade, capacidade e gostos, definidos no Plano Individual de Cuidados.

Artigo 27.º

Cuidados de Enfermagem e Acesso aos Serviços de Saúde

Os cuidados de enfermagem são garantidos pela equipa de enfermagem do CSPSA dentro do horário atribuído e de acordo as patologias e informação clínica de cada residente. Gerem o processo clínico dos residentes, desde avaliação clínica, à prestação de cuidados de saúde, mantendo os processos atualizados de acordo com as normas e legislação em vigor:

1. A prestação de cuidados de enfermagem está incluída na mensalidade;
2. A gestão dos cuidados de saúde com o SNS e enfermagem prestados, são registados em processo clínico do residente ANKIRA;
3. A medicação os descartáveis ou os materiais consumíveis utilizados, são custos adicionais.

Artigo 28.º

Administração de Fármacos

A equipa de enfermagem assegura;

1. A administração da medicação sempre de acordo com a prescrição médica, na sua ausência deste, é administrada pela Responsável de Turno;
2. Não é permitida a automedicação, nem a administração de medicação pelos familiares, nem terem medicação em sua posse sem conhecimento de equipa de saúde;
3. A recusa da toma da medicação prescrita é da responsabilidade do residente.

Artigo 29.º

Atividades Terapêuticas

1. A ERPI desenvolve um conjunto diversificado de terapias em modelo de sessões individuais ou em grupo, sendo responsáveis pela sua planificação e intervenção os Gerontólogo/Fisioterapeuta
 - a) Fisioterapia;
 - b) Terapias ocupacional e artísticas;
 - c) Estimulação sensorial e cognitiva;
2. As sessões terapêuticas individuais e prescritas que não estejam disponíveis nos recursos de CSPSA, têm um custo extra de acordo com a tabela de preços da entidade que os executa.

Artigo 30.º

Serviços Complementares/ Extra

Os serviços extar, são complementares às necessidades individuais pontuais ou permanentes, com custos extra mensais cujos valores são afixados.

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas, medicamentos, equipamento de segurança e de apoio na marcha, cadeiras de rodas, andadores, fraldas, óculos próteses e medicação. A ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, este tipo de apoios não está incluído no valor da mensalidade, sendo da responsabilidade do residente ou familiar/responsável a sua aquisição ou delegar ao CSPSA.

1. Na sua falta o CSPSA, proceder-se-á à requisição e aquisição dos mesmos para garantir a prestação dos cuidados e satisfação das necessidades assumido como custo extra;
2. A ERPI não disponibiliza diretamente o transporte aos residentes, podendo garantir a sua existência através da rede de fornecedores e parceiros, bombeiros ou táxis. Independentemente do meio será despesas extra de acordo com o valor da fatura;
3. As despesas externas com consultas, exames, intervenções cirúrgicas, e/ou internamento hospitalar, chamadas telefónicas, e despesas de deslocação e refeições do residente e do acompanhante;
4. As despesas inerentes ao seu falecimento;
5. Os serviços enumerados neste artigo têm custos extra mensalidade, de acordo com as faturas de entidades externas prestadoras do serviço ou tem custos afixados na tabela de preços dos serviços extra.

Capítulo V

Mensalidades / Cobranças

Artigo 31.º

Calculo da Mensalidade

O valor da mensalidade é definido com base na tipologia de vaga que ocupa e tipo de quarto e no grau de autonomia ou dependência do residente.

1. A tabela de preços está devidamente afixada e é atualizada anualmente;
2. O valor da mensalidade está claramente referido no contrato de prestação de serviços estabelecido entre CSPSA, o Residente, o familiar/ responsável ou representante legal;
3. O grau de dependência é definido de acordo com os critérios de atribuição do subsídio de dependência pelos serviços do instituto de segurança social:
 - a) Autónomo – pessoas que possam praticar, com autonomia, os atos indispensáveis à satisfação de necessidades básicas da vida quotidiana (atos relativos à alimentação ou locomoção ou cuidados de higiene pessoal).
 - b) 1.º grau – pessoas que não possam praticar, com autonomia, os atos indispensáveis à satisfação de necessidades básicas da vida quotidiana (atos relativos à alimentação ou locomoção ou cuidados de higiene pessoal).
 - c) 2.º grau – pessoas que acumulem as situações de dependência que caracterizam o 1.º grau e se encontrem acamadas ou apresentem quadros de demência grave.
4. Nas situações em que os residentes não tenham a sua situação de dependência declarada por meio de junta médica será tido o resultado da aplicação das escalas geriátricas como avaliação da capacidade física e funcional e determinação do nível de dependência

Artigo 30.º

Cálculo da Mensalidade /Tabela de Comparticipações

A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local visível.

1. De acordo com o disposto no Anexo da Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RAF/12 - D$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

Nota: nesta resposta social ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da Resposta

D = Despesas Mensais fixas

2. A percentagem do montante da comparticipação familiar mensal será calculada tendo por base a aplicação da escala de Barthel:

- a) Percentagem de 75% sobre o rendimento do residente, para idosos Independentes;
- b) Percentagem de 80% sobre o Rendimento do residente, para idosos com Dependência Ligeira;
- c) Percentagem de 85% sobre o Rendimento do residente, para idosos com Dependência Severa;
- d) Percentagem de 90% sobre o Rendimento do residente, para idosos com Dependência Total;

3. A comparticipação mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do residente é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos;

4. Comparticipação mensal apurada nos termos do ponto 2 e 3 pode acrescer uma comparticipação dos descendentes e outros familiares/responsáveis, sendo que para a determinação dessa comparticipação deve ser solicitada a capacidade financeira de cada agregado familiar (declaração de IRS). Sendo que a comparticipação dos descendentes é determinada em função do somatório (R) dos rendimentos per Capita do cônjuge, dos descendentes diretos e de outros familiares, calculada nos termos legais, sendo ao montante apurado aplicada a comparticipação segundo a seguinte Tabela de Comparticipação, na ausência de entrega de documentos para calculo da comparticipação familiar, integram o 1.º Escalão, sendo acordado entre as partes, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada;

5.O valor Máximo a praticar é afixado anualmente;

6.A tabela expõe os valores de referência para comparticipação familiar

Escalão	Rendimentos de descendentes/Responsáveis	Comparticipações descendentes/Responsáveis
1.º	RMMG < 1.000,00€	500,00€
2.º	RMMG = 1.000,00€ < 1.500,00€	600,00€
3.º	RMMG > 1.500,00€	700,00€

7.No que respeita às Despesas Mensais Fixas do residente, consideram-se para o efeito: o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

- a) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- b) Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transportes da zona de residência;
- c) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

8. Para os residentes abrangidos por acordo de cooperação, a comparticipação familiar somada à comparticipação financeira da Segurança Social e à eventual comparticipação dos descendentes de 1º grau de linha reta, ou de outro (s) herdeiro (s) legítimo (s), não pode exceder o valor de referência previsto no protocolo de cooperação em vigor;

9. Relativamente aos residentes que não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, os valores de referência da mensalidade estão afixados e são revistos anualmente. Sendo orientação que somatório da comparticipação familiar com a eventual comparticipação dos descendentes de 1º grau em linha reta, pode ir até

150% do valor de referência em vigor, não podendo, em qualquer circunstância, ser recusada a celebração de acordo de cooperação para estas vagas, seguindo as orientações de transição interna, no ponto 7 artigo 10º;

10. Nos casos previstos no número anterior, sempre que haja lugar à celebração de acordo de cooperação, aplicam-se as regras e formula de acordos de cooperação e comparticipação familiar;

11. Como condição de acesso não é exigido qualquer valor no ato de inscrição ou no ato de ocupação da vaga, para além da mensalidade;

12. As comparticipações familiares mensais, em regra, são objeto de revisão anual mediante, apresentação de documentos atualizados referentes ao ano civil anterior;

13. Tabela de compartição mensal definida para as vagas lucrativas em função do custo de referencial anual / atualizando anualmente a janeiro de cada ano civil, como referência o proporcional da inflação nacional. (*à data aplicam se estes valores)

valor base mínimo	valor base mínimo	valor em % de dependência física	*sem valor máximo /com referência
900 .00€ autónomos	1.000.00 € Demênciado	Acresce 50 € a 100€	o estipulado nos acordos de cooperação no custo mensal por residente

Artigo 33.º

Redução de Mensalidade

1. Quando o residente se ausenta por diversos motivos, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 15 dias de antecedência;
2. Na situação do número anterior haverá uma redução da mensalidade de 10% sempre que o período de ausência seja consecutiva e superior a 20 dias;
3. Em situação de internamento hospitalar após episódios de emergência, não haverá uma redução da mensalidade nas situações imprevisíveis de alta. Mas se o tempo de internamento hospitalar for planeado e comunicado com devida antecedência de 15 dia e este ser superior a 20 dias poderá haver uma redução de 10%;
4. Os residentes poderão beneficiar de uma redução de 05% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência do residente exceda os 20 dias não interpolados, por motivo de ausência autorizadas, de internamento hospitalar ou qualquer outro tipo de tratamentos que implique a ausência do residente, desde que devidamente justificados perante a Direção do CSPSA e esta aceite a justificação e assim o autorize;
5. A mensalidade deverá ser sempre paga na sua totalidade independentemente do dia, de acolhimento ou de falecimento do residente;
6. Caso os residentes pretendam gozar férias, sem aviso prévio e independentemente do período de férias, terão que contribuir com o pagamento da mensalidade na totalidade;

Artigo 34.º

Prova de Rendimentos

1. A prova dos rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do residente(RC), consideram-se os seguintes rendimentos, do trabalho dependente, do trabalho independente – rendimentos patrimoniais, empresariais, profissionais, financeiros e investimentos, valores de Pensões, de Prestações Sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência).



2. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura), Prediais, Capitais;
3. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
4. Sempre que o residente não faça prova dos rendimentos declarados ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e de despesas apresentadas, a Direção após a efetivação das diligências complementares que considere necessárias, procederá à aplicação da Comparticipação familiar máxima.

Artigo 35.º

Pagamentos da Mensalidade e Despesas Extra

1. Os pagamentos são efetuados na secretaria das 9h às 12h e das 14 h às 17h preferencialmente por transferência bancária NIB 0045-2041-40171548916-12;
2. O pagamento da comparticipação mensal deverá ser efetuado até ao dia 15 do próprio mês;
3. O não pagamento da mensalidade no prazo estabelecido no ponto 2, implica o pagamento de juros de mora à taxa mensal de 7,5%;
4. O pagamento de outras despesas extra, como: medicamentos, fraldas e transportes, deverão ser efetuados até ao dia 15 do mês seguinte a que disserem respeito;
5. O controlo da cobrança dos pagamentos referidos no número anterior é da competência dos serviços administrativos;
6. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, seja de mensalidade ou despesas extra, o CSPSA, pode suspender a permanência do residente até regularização das mensalidades, ou de modo definitivo, após ser realizada uma análise individual do caso.

Capítulo VI

Direitos e Deveres

Artigo 36.º

Direitos dos Residentes

São direitos dos residentes:

1. O respeito pela dignidade, individualidade, e integridade da sua personalidade, autonomia, capacidade de escolha, privacidade e intimidade, confidencialidade, igualdade, participação, liberdade de expressão, liberdade religiosa, autonomia na gestão da sua vontade e do seu património.
2. Direito ao acolhimento por toda Equipa Técnica e Diretora, apresentação aos outros residentes e colaboradores, visita pormenorizada à instituição e apoio no seu alojamento;
3. Esclarecimento sobre o Regulamento Interno de funcionamento e os direitos e deveres do cliente;
4. Acesso a todos os serviços de modo equitativo e justo;
5. Expressar livremente a sua vontade, gostos e preferências;
6. Ao respeito pela sua identidade pessoal e reserva da vida privada pessoal e familiar, bem como pelos seus usos e costumes.
7. Ser tratado com consideração, e respeito pelas suas opções ideológicas, políticas e religiosas, bem como usos e costumes, desde que não ponham em causa o normal funcionamento dos serviços;
8. Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;

Handwritten signature and initials in the top right corner.

9. Ser informado (a) regularmente, sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, e atividades a desenvolver;
10. Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do Plano Individual de Cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
11. Ver respeitados os seus interesses e expectativas face aos serviços e cuidados;
12. Ser tratado(a) com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
13. À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
14. Usufruir de todos os serviços constantes deste Regulamento;
15. À inviolabilidade da sua correspondência;
16. Apresentar reclamações, elogios e sugestões de melhoria do serviço;
17. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
18. À informação aos seus familiares ou seus representantes, de qualquer ocorrência que o envolva;
19. Ser informado e orientado, sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;

Artigo 37.º

Deveres dos Residentes

São deveres dos residentes:

1. Cumprir as normas deste Regulamento Interno;
2. Tratar com respeito, urbanidade e dignidade todos os colaboradores e dirigentes da Instituição e os outros residentes;
3. Zelar pela conservação das instalações e material equipamento que lhe seja atribuído para seu uso;
4. Contribuir para o bom ambiente e funcionamento geral da instituição, devendo evitar situações de conflito quer com os outros residentes, quer com o pessoal em serviço;
5. Respeitar os horários e rotinas instituídas;
6. Pagar nos prazos estipulados, a comparticipação mensal em vigor;
7. Reembolsar mensalmente ao CSPSA o valor das despesas extra;
8. Respeitar com urbanidade os valores definidos pela instituição;
9. Não exigir a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
10. Prestar por si ou pelos seus representantes todas as informações, verdadeiras e atualizadas, necessárias à organização do seu Processo Individual, bem como participar na elaboração do seu Plano Individual de cuidados, na avaliação e revisão, quando possível;
11. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
12. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
13. Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
14. Respeitar os termos do contrato celebrado;
15. Comunicar por escrito à Direção, no mínimo de 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
16. A manutenção da higiene pessoal e habitacional de acordo com as regras da boa convivência social.

17. Zelar pela conservação dos espaços e equipamentos e colaborar para que estes se mantenham bem conservados, asseados e arrumados;
18. Cumprir e respeitar as regras atribuídas a cada espaço e de segurança, não fumar, não usar velas nem fósforos ou isqueiros, lamparinas, ou ferros de passar ou cafeteiras elétricas nos quartos, não furar as paredes ou lavar e colocar roupas a secar nos wc dos quartos.

Artigo 38º

Deveres e Direitos / do Familiar/ Responsável e Visitantes

Dirigir se ao CSPSA com respeito, urbanidade, compreensão, e não ofender o bom nome da Instituição, dos Dirigentes, técnicos e colaboradores, não perturbando o ambiente e espaço dos outros residentes;

1. Colaborar com equipa técnica de modo assertivo;
2. Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
3. Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
4. Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido ao CSPSA, pela celebração do contrato de prestação de serviços
5. A prestar todas as informações solicitadas, como verdadeiras, que sejam relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento do residente;
6. A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, quando por qualquer razão o residente o confie ou esteja impedido de o fazer, bem como respeitar as cláusulas e as demais normas ou procedimentos definidos e implementados;
7. Participar nas reuniões para que forem convocados;
8. Informar, atempadamente, quaisquer alterações que ocorram com o residente durante os períodos de ausência;
9. Respeitar os horários e regras de funcionamento praticados pelo CSPSA;
10. Respeitar os haveres dos residentes de terceiros e do CSPSA, não os manuseando sem a prévia autorização e ou a presença de um colaborador do CSPSA;
11. Comunicar aos colaboradores a saída e tempo de ausência do residente;
12. Entrar e permanecer dentro das instalações sem autorização dos colaboradores;
13. Permanecer nos espaços interiores e comuns, somente com autorização, para participar nas atividades, refeições ou apoiar o seu familiar;
14. Aquando da sua chegada, identificar-se e informar o colaborador de serviço, do assunto que pretende tratar ou resolver, ou da pessoa que vem visitar;
15. Cumprir com educação e compreensão as regras estipuladas e afixadas para os visitantes e as orientações dadas pelos colaboradores, local, horário e tempo de permanência;
16. Agendar com antecedência se pretende um dia para fazer a refeição ou festejar o aniversário com o seu familiar ou amigo;
17. O responsável pelo residente é a pessoa que sendo ou não familiar, assumirá os direitos e deveres por ele titulado, sempre que o próprio esteja impossibilitado de o fazer, e que articulará toda a informação com a equipa técnica do CSPSA;
18. Para efeitos da relação contratual, o CSPSA, relacionar-se-á apenas com o residente e

9. 1
[Handwritten signature]

o responsável, prestando unicamente, a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes

19. O Responsável tem direito de:
- a) Ser informado de saídas do CSPSA em situações SOS, ou ocorrências anómalas, em tempo considerado útil, dentro do horário de funcionamento diurno das 9h as 20h, não havendo comunicações em períodos noturnos;
 - b) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
 - c) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
 - d) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
 - e) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.
 - f) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o residente, reservando-se as de natureza confidencial e ou sujeitas à reserva da vida íntima do residente;
 - g) A ser recebido pela Diretora do CSPSA, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - h) A efetuar elogios, sugestões e reclamações;
 - i) Ter acesso ao Regulamento Interno.

Artigo 39-º

Direitos do CSPSA

São direitos do ERPI, o de exigir dos residentes familiar/responsável e visitantes o cumprimento do presente Regulamento e de outras normas de funcionamento e instituídas no CSPSA;

- 1. À Instituição é reservado o direito de suspender este serviço, sempre que os residentes ou o familiar/responsável, 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 saudável relacionamento de convivência com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- 2. Transferência do residente para outra Instituição SNS, (cuidados continuados ou paliativos) com previa informação e conhecimento do residente e/ou familiar responsável;
- 3. Mudança de quarto, se tal for conveniente para a necessária organização interna dos serviços e cuidados bem como para garantir a melhoria de qualidade de vida a todos os residentes;
- 4. Os Dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade pelos residentes, famílias e demais pessoas que estejam ou entrem em contacto com a Instituição;
- 5. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- 6. Ver respeitado o seu património;
- 7. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo residente e/ou familiares, no ato da admissão e sempre que solicitadas para fins de atualização de processo e mensalidades;
- 8. Gerir autonomamente as atualizações necessárias dos documentos e processos internos, quando há recusa e não entrega de documentos solicitados e provatório no tempo estipulado máximo de 30 dias;
- 9. O CSPSA pode, nas situações de ausência de familiares, requerer o regime de Maior Acompanhado para os seus residentes que se encontrem impossibilitados de exercer os seus direitos e cumprir os seus deveres.

10. Direito de rescisão de contrato exposto no Artigo 44º Rescisão de contrato com o residente ou familiar/responsável ou representante legal em caso de:
 - a) Incumprimento reiterado das regras do presente Regulamento, nomeadamente no que concerne aos deveres consignados nos artigos 37 e 38. A rescisão ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos da legislação em vigor;
 - b) A concretização da rescisão de contrato ocorrerá quando o CSPSA, enviar a intenção por escrito, por via dos meios de comunicação, deixados e estipulados na admissão com antecedência mínima de 30 dias.

Artigo 40.º

Deveres do CSPSA

São deveres do CSPSA enquanto entidade gestora, prestadora de serviços e detentora do equipamento social garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, ERPI, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus residentes e colaboradores, o respeito pela individualidade e dignidade humana.

1. Proporcionar serviços permanentes e adequados aos residentes;
2. Individualizados e personalizados, dentro do âmbito das suas competências;
3. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da ERPI.
4. Dar conhecimento e disponibilizar o Regulamento Interno (via digital disponível no site) só impresso caso solicitado e publicar pelo mesmo meio as alterações posteriormente que possam vir a ser introduzidas;
5. Organizar um processo individual por residente e mante lo atualizado a documentação pessoal (fotocópias de acordo com os originais), registar a identificação da pessoa a contactar em casos de necessidade ou emergência;
6. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos residentes;
7. Afixar, em local visível as informações obrigatórias, de modo especial, o nome do Diretor de Serviços o mapa das ementas, a escala de turnos e o horário de visitas, Plano anualmente as atividades e o plano anual de formação;
8. Integrar e promover a valorização das competências dos profissionais envolvidos na atividade diária da ERPI;
9. Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
10. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos residentes e responsáveis;
11. Elaboração de registo de bens e valores do residente, a ser efetuado pela Diretora de Serviços;
12. Prestar os cuidados necessários para os quais foi contratado, nos horários pré-estabelecidos e de acordo com todas as normas de segurança e higiene (enquadrada na legislação em vigor);
13. Contribuir, dentro do possível, para a melhor qualidade de vida dos residentes no seu processo natural de envelhecimento;
14. Promover um bom funcionamento, garantir uma boa organização e gerir de forma honrosa os recursos humanos e financeiros ao seu dispor;
15. Respeitar e fazer cumprir na íntegra toda a legislação em vigor;
16. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;

17. Salvar os direitos e deveres de todos os envolvidos (Residentes e colaboradores).

Artigo 41.º

Deveres dos Colaboradores

1. Respeitar a ética profissional nas relações com os seus pares, residentes /candidatos e familiares, bem como o estabelecido, no Código de Ética, manual de funções e Manual de Boas Práticas e no contrato laboral com o CSPSA;
2. Respeitar as opções ideológicas e religiosas, usos e costumes de todos os intervenientes;
3. Manter absoluto sigilo sobre os dados constituídos nos processos dos residentes, hábitos ou práticas familiares ou particulares, sob pena de instauração de processo disciplinar com vista ao despedimento;
4. Respeitar e fazer respeitar os direitos dos residentes, familiares ou seus representantes;
5. Não exercer qualquer influência nos residentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão mais bem servidos;
6. Cumprir o estabelecido no Plano Individual de Cuidados de cada residente e a programação efetuada para as atividades inerentes às suas funções;
7. Respeitar, cumprir e fazer cumprir as disposições legais e regulamentos em vigor;
8. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
9. Frequentar as ações de formação e sensibilização para as quais sejam convocados;
10. Aceitar e promover o trabalho em equipa respeitando e promovendo a interajuda;
11. Garantir a passagem de informação, clara e objetiva, entre os turnos à cerca do desenvolvimento das atividades previstas e do bem-estar das necessidade e saúde dos residentes;
12. Relatar em registo de ocorrência todas as situações anormais para posterior avaliação e intervenção por parte da equipa técnica;
13. Informar os seus superiores hierárquicos das questões sinalizadas pelos residentes;
14. Não autorizar as saídas ou acolhimento de residentes, sem a prévia autorização da Direção;
15. Respeitar, cumprir e fazer cumprir as regras de funcionamento dos espaços e equipamentos designadamente quanto à manutenção e limpeza.
16. Usar com rigor e limpeza a roupa de trabalho definida, para o exercício das suas funções e cumprir as regras de manutenção estipuladas;
17. A Diretora, deve articular - se com o familiar/responsável ou representante legal, nos assuntos que digam respeito aos interesses dos residentes e suas necessidades.

Artigo 42.º

Depósito e Guarda dos Bens

1. De todos os bens, produtos consumíveis e pertences de que o residente seja portador e dê conhecimento ao CSPSA será processada, no ato de admissão, ou quando necessário), uma relação discriminativa, assinada pelo próprio e pela Diretora de Serviços, sempre que houver alguma alteração à relação acima descrita, o residente obriga-se a transmiti-la, identificando tal valor ou objeto, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada. Não procedendo a essa informação será responsabilidade do residente a gestão desses bens ou valores.

9
Aneq

- Objetos Pessoais o CSPSA, não se responsabiliza pelos objetos pessoais (telemóvel, ouro, acessórios de beleza, próteses auditivas, outros...) ou dinheiro de que os clientes e/ou colaboradores digam ser portadores;
- O CSPSA somente poderá ser responsabilizado pelos bens – objetos que constem da referida relação e se encontrem à sua guarda por via de um registo instruído pelos serviços administrativos,
- Os residentes que disponham de objetos de valor ou dinheiro poderão colocá-los à guarda do CSPSA, através do recurso ao registo de depósito em cofre, nos Serviços Administrativos, em que este é depositário e depositante o dono dos objetos, os quais serão retomados, mediante a elaboração do registo de entrega assinado por ambos, residentes e técnico administrativo do CSPSA;
- No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de Residente do ERPI, serão restituídos, mediante registo de entrega, todos os bens – objetos que sejam sua pertença.
- Em caso de falecimento, os Serviços Administrativos conjuntamente com a Diretora de Serviços procederão ao arrolamento do espólio, através de auto, até ao final do primeiro dia útil após o decesso, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do cabeça-de-casal ou de representante legal, dos bens/objetos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.

Capítulo VII

Vigência/cessação do contrato

Artigo 43.º

Definição do Contrato

- O acolhimento na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do residente;
- As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os residentes e os familiares responsáveis, manifestam integral adesão;
- O contrato da prestação de serviços é celebrado entre a CSPSA o residente e familiar/ responsável ou representante legal é feito em duplicado sendo um exemplar entregue ao residente, ou ao seu familiar/ responsável ou ao representante legal, outro é arquivado no seu processo individual;
- Sempre que o residente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar/responsável, como se este assinasse em seu nome próprio;
- Para além da assinatura do responsável, deverá colocar se a impressão digital do residente se possível, escrevendo por ou “a rogo de”.
- No contrato de prestação de serviços estão definidos os direitos e obrigações de ambas as partes, incluindo as responsabilidades de pagamento da comparticipação familiar gerando outro contrato independente, referindo exclusivamente as cláusulas de pagamento;
- Qualquer alteração ao contrato inicial é efetuada por mútuo consentimento e assinada por ambas as partes, essas alterações são transcritas em adenda;
- O Contrato de prestação de serviços é anexo ao presente Regulamento, é celebrado por tempo indeterminado, exceto disposição específica contrária que deverá ser expressamente mencionada e aceite pelos subscritores do contrato.

Artigo 44.º

Cessação da Prestação de Serviços

Rescisão de contrato com o residente ou familiar/responsável ou representante legal pode cessar por:

1. Acordo das partes ou não renovação;
2. Caducidade (falecimento do residente);
3. Revogação por uma das partes;
4. Interno Incumprimento reiterado das regras do presente Regulamento, nomeadamente no que concerne aos deveres consignados nos artigos 37 e 38. A rescisão ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos da legislação em vigor;
5. Em caso de acordo das partes, o mesmo acordo terá de ser reduzido a escrito, assinado por ambas as partes e indicar a data a partir da qual vigorará.
6. O residente pode denunciar, a todo o tempo, o Contrato, não implicando qualquer tipo de sanção, para qualquer uma das partes, devendo-o fazer com antecedência mínima de 30 dias em relação à data em que pretende abandonar a Instituição.
7. A denúncia do Contrato implica a liquidação de todas as despesas imputáveis ao residente até à data de saída;
8. Qualquer uma das partes poderá fazer cessar, com justa causa, o contrato de prestação de serviços e alojamento por incumprimento dos demais outorgantes.
9. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - 9.1. Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - 9.2. Desrespeito pelas regras da ERPI, Dirigentes, Diretora serviços e Equipa Técnica ou demais colaboradores;
 - 9.3. Incumprimento das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato, incluindo não pagamento de mensalidades como estipulado no artigo 35º;
 - 9.4 A rescisão do contrato por justa causa, implica a saída do residente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável toda as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável;
10. O Contrato caduca caso se verifique o falecimento do residente, devendo, contudo, os herdeiros legais e/ou o responsável cumprir com o pagamento das dívidas existentes;
11. Quando a denúncia do Contrato for da iniciativa do CSPSA, o residente, o familiar/ responsável e as entidades interessadas como seja a Segurança Social, deverão ser notificadas com antecedência mínima de 30 dias;
12. Concretização da rescisão de contrato ocorrerá quando o CSPSA, enviar a intenção por escrito, por via dos meios de comunicação, deixados e estipulados na admissão com antecedência mínima de 30 dias.
13. Em casos excepcionais, como seja o de comportamentos violentos físicos e ou verbais, dirigidos por parte do residente, ou familiar/ responsável, sobre outros residentes, colaboradores ou Dirigentes, a denúncia do contrato e abandono da Instituição pode ter efeitos imediatos, após processo remetido as autoridades locais de segurança e efetuado o sumário de averiguação, a ser levado a cabo pela Direção do CSPSA, sem prejuízo de posterior instauração de processo de inquérito que se processará nos prazos e termos legais aplicáveis e que poderá confirmar ou não a denúncia do contrato.

Artigo45.º

Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos,

- designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação;
 3. O Regulamento Interno, é publico esta disponível online no site <https://larcoelhoso.wixsite.com/lar-coelhoso> em PDF para download e só se a pedido do residente, familiar/responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail;
 4. É da exclusiva responsabilidade dos responsáveis a comunicação de quaisquer alterações à residência ou aos contactos telefónicos ou mail, bem como dos documentos de identificação parte integrante dos processos (administrativo e clínico), sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas;
 5. O CSPSA só estabelece comunicações via telefone em situações SOS, de saúde agudas, ou saídas programadas a consultas ou exames, ou para dar conhecimento de informações gerais de organização comum e realização de eventos (que constam também afixadas para conhecimento de todos). O acompanhamento da vida diária dos residentes, de internamentos, resultado consultas, pagamentos mensais de despesas extra e todas as outras situações é da responsabilidade do familiar/ responsável manter e procurar o contacto junto do elemento Equipa Técnica do CSPSA responsável por cada área de serviço.

Capítulo VIII

Organização institucional

Artigo46.º

Direção Técnica

A Direção da Instituição é realizada pela Diretora de Serviços, orientada e supervisionada pela Direção do CSPSA;

1. O CSPSA é dirigido por uma Diretora de Serviços, licenciada na área das Ciências Sociais e Humanas de acordo com legislação em vigor à data de início de funções, que é responsável pelo funcionamento diário dos serviços, pela orientação de equipa técnica e pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das diretivas e instruções da Direção do CSPSA.
2. A Diretora de Serviços deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos de equipa técnica pertencente ao quadro de pessoal, por si indicado e aprovado por Direção.

Artigo47.º

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal do CSPSA afeto a ERPI, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação académica, categoria funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor. As categorias profissionais e o seu conteúdo e responsabilidades funcionais internas e organização hierarquia estão mencionadas em Manual de funções do CSPSA.

Capítulo IX

Disposições finais/ diversos

Artigo 48.º

Livro de Reclamações

1. O CSPSA tem implementado um procedimento de tratamento de reclamações, pelo que qualquer reclamação pode ser apresentada:
 - 1.1. Nos termos da legislação em vigor, em livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora de Serviços, sempre que desejado, pelos residentes, familiar responsável ou por outras pessoas diretamente relacionadas com a instituição;
 - 1.2. A Diretora de Serviços regista na “Ficha de não Conformidade/ relatório”, faz as alegações, se possível, e dá seguimento aos assuntos seguindo orientações da Direção;
 - 1.3. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações em suporte físico e eletrónico, conforme o disposto no Decreto-Lei n.º 7472017 de 21 de junho. O Livro de Reclamações em suporte físico poderá ser solicitado junto da do Diretor Técnico ou dos serviços administrativos. O acesso ao livro eletrónico é feito através do link: <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>

Artigo 49.º

Registo de Ocorrência

O registo de ocorrências diárias é efetuado, na plataforma ANKIRA instrumento informático certificado, cumprindo os requisitos da ISS no sistema de gestão, que servirá de suporte para quaisquer esclarecimentos das situações, que surjam no funcionamento da ERPI como, forma de evidencia da prestação dos serviços e promover a melhoria continua;

1. Tem como propósito o registo de todas as situações que ocorram em cada turno e descreva o funcionamento normal da instituição;
2. Nos registos consta a data, o turno e a identificação da colaboradora responsável pelo registo e da Responsável de Turno;
3. Fundamenta e promove os esclarecimentos, em conformidade com a Lei nº 49/2018 de 14 de agosto, junto dos seus clientes e familiares.

Artigo 50.º

Religiões

Os Residentes poderão professar qualquer religião, sendo garantida a liberdade religiosa de todos. Não permitindo dentro das suas instalações entrada de divulgação ou celebração de outras crenças e credos, expeto as da igreja católica por princípio de identidade e de competência que dirige o CSPSA.

Artigo 51.º

Tratamento de Dados Pessoais e Política de Privacidade

1. O CSPSA cumpre a legislação em vigor, consagrada no RGPD (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Pessoais), em matéria de proteção de dados pessoais, cumprindo a sua obrigação de confidencialidade e segurança do tratamento dos dados pessoais disponibilizados pelos residentes, familiares, colaboradores, prestadores de serviços externos e fornecedores;
2. O Tratamento dos Dados Pessoais, dos titulares beneficiários da ERPI é realizado nos termos da alínea a) do nº 1 do Art. 5.º do RGPD, e completamente nos termos da Lei 58/2019, de 8 de agosto, de forma lícita, leal e transparente, ou seja:
 - a) sempre com fundamento numa fonte de licitude (necessidade contratual), plasmada no RGPD;
 - b) sempre respeitando o sigilo e confidencialidade quanto ao acesso aos dados;

- c) sempre sustentada na nossa Política de Privacidade.
3. A cedência ou acesso aos dados, por terceiros, sem observar a vontade do respetivo titular dos dados, apenas se realizará nos casos em que a Lei, tribunais, ou autoridades policiais, assim o determinem.

Artigo 52.º

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

O CSPSA, compromete-se à aplicação da Lei nº144/2015 de 8 de setembro, na resolução alternativa de possíveis de litígios de consumo.

Artigo 53.º

Proibições

Para o bom e seguro funcionamento da ERPI, é proibido aos residentes:

1. Colocar nas paredes das diversas dependências, pregos, quadros, estampas, etc., sem a prévia autorização da Diretora de Serviços;
2. Não é permitido fumar dentro das instalações;
3. Possuir nos quartos, qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem e trazer riscos de saúde e ser atração de pragas biológicas e provocarem maus cheiros;
4. Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas nas instalações da ERPI com exceção das situações festivas e quando previamente autorizadas pela Direção Técnica;
5. Manter no quarto rádios ou televisores em funcionamento, depois da hora de silêncio (22h00);
6. Adquirir e trazer medicamentos, alimentos, bebidas alcoólicas para outros residentes;
7. Receber das visitas, quando doentes, qualquer tipo de medicamento, alimentação ou bebidas, sem conhecimento do médico ou da Equipa Técnica;
8. Solicitar qualquer gratificação dos visitantes do Lar;
9. Dar qualquer gratificação ao pessoal em serviço na Instituição;
10. Entrar nos quartos dos outros residentes, nas zonas de serviços, lavandaria, cozinha, casa das máquinas e arrumos e armazéns sem autorização.

Capítulo IX

Disposições Finais

Artigo 54º

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a melhor organização possível e melhoria constante;
2. Nos termos deste Regulamento e da legislação em vigor, o CSPSA deverá informar os residentes, e afixar ao publico e visitas a realização das alterações ao presente Regulamento 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. Estas alterações deverão se afixadas e publicadas no site da instituição e comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da ERPI.

Artigo 55.º

Integração de Lacunas

9

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo CSPSA, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 56º

Disposições Complementares

1. Todos os residentes, no respeito pelos seus credos religiosos e se assim for expressa a sua vontade, podem passar os dias festivos com/em família (ex: Natal, Páscoa, Aniversários) carecendo de autorização e marcação prévia, sendo promovida pela ERPI a relação familiar;
2. Todos os familiares que assumem papel de Responsável ou representante legal, no respeito pelos seus credos religiosos e se assim for expressa a sua vontade, quando a vida dos residentes estiver em fim de vida (fase agónica), pode solicitar apoio espiritual, e acompanhar permanentemente esta fase.

Artigo 57.º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno, entrará em vigor 30 dias após o seu envio para a Segurança Social, ocorrido ____ / ____ /2025

Será disponível no site 30 dias apos essa data <https://larcoelhoso.wixsite.com/lar-coelhoso>

A Direção do:

Centro Social Paroquial de Santo António (designado por CSPSA)

Prof. João Carlos Vitor
Direc. Serviços da C. S. P. A.
Am. Luísa Rodrigues Fernandes

**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE SANTO ANTÓNIO
NIF 502 852 798
CÔELHO
5300 - 492 BRAGANÇA**

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

Nota – O residente e familiar /responsável, tomaram conhecimento do conteúdo do Regulamento Interno e da sua versão digital download, via no site <https://larcoelhoso.wixsite.com/lar-coelhoso>

.....

**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE SANTO ANTÓNIO
NIF 502 852 798
COELHO
5300 - 492 BRAGANÇA**

9.
Handwritten signature

Nota – O residente e familiar /responsável, tomaram conhecimento do conteúdo do Regulamento Interno e da sua versão ~~downloadada~~ no via digital no site <https://larcoelhoso.wixsite.com/lar-coelhoso>

.....

O familiar /responsável _____ do residente da ERPI _____ declara aceitar e que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas nele referidas.

Coelhoso de de 20.....

(Assinatura do residente /familiar do residente)

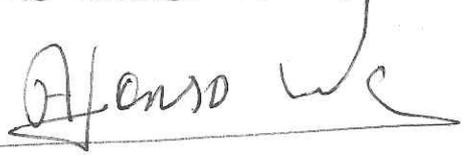
O residente e ou familiar /responsável _____ da ERPI, declara que autoriza ao CSPSA, o uso e a reprodução dos documentos e dados pessoais, via fotocópias e de imagem, para efeitos contratuais.

Coelhoso de de 20.....

**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE SANTO ANTÓNIO
NIF 502 852 798
CÔELHO
5300 - 492 BRAGANÇA**

Handwritten stamp: CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SANTO ANTÓNIO NIF 502 852 798 CÔELHO 5300 - 492 BRAGANÇA

Os colaboradores na Reunião mensal de 27-3-25 discutiram o presente R.I.
Os idosos presentes na reunião de discussão e
apresentação do Regulamento Interno no salão do CSPSA 27-3-25

António Manuel Afonso 

Ana Fernanda Miranda

Natalia Monteiro

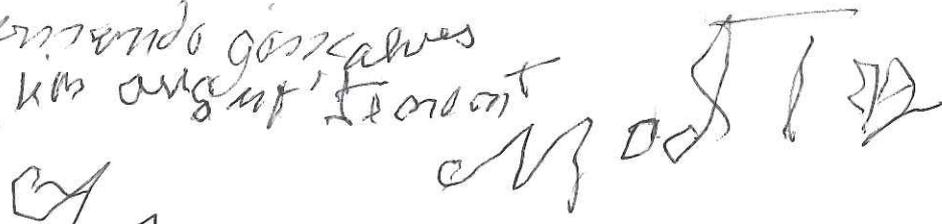
João Martins 

Maria China Costa

Ana Fátima Silva
LF

Infância
Ligação

Fernando Gonçalves
e km antig. Front





António Quina Assis

HERNÂNIO

Eugénio Rodrigues

Johna Lee

Maria Alice Ferreira

27-2023 - Francisco António Moreira =

João Lima

Accidental 
Gera Louca CL

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE SANTO ANTÓNIO
NIF 502 852 798
COELHO
5300 - 492 BRAGANÇA

SA CD MP RA To
EP Cristiane FF de 12 Afonso 