

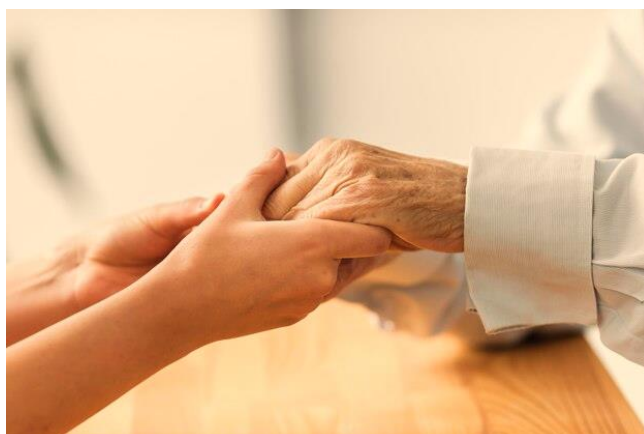


**aldeias de mondim**

# REGULAMENTO INTERNO

## ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS

### IDOSAS



Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I</b>	<b>DISPOSIÇÕES GERAIS</b>	<b>4</b>
NORMA 1. <sup>a</sup>	Âmbito de aplicação	4
NORMA 2. <sup>a</sup>	Legislação aplicável	4
NORMA 3. <sup>a</sup>	Regulamento geral da proteção de dados (RGPD)	4
NORMA 4. <sup>a</sup>	Objetivos da resposta social	5
NORMA 5. <sup>a</sup>	Destinatários	5
NORMA 6. <sup>a</sup>	Cuidados e serviços	6
NORMA 7. <sup>a</sup>	Capacidade	6
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES</b>	<b>7</b>
NORMA 8. <sup>a</sup>	Condições de admissão	7
NORMA 9. <sup>a</sup>	Critérios de priorização na admissão	7
NORMA 10. <sup>a</sup>	Candidatura e inscrição	7
NORMA 11. <sup>a</sup>	Base de dados de candidaturas	8
NORMA 12. <sup>a</sup>	Admissão	8
NORMA 13. <sup>a</sup>	Acolhimento de novos/as clientes	9
NORMA 14. <sup>a</sup>	Processo individual do/a cliente	9
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>RELAÇÕES CONTRATUAIS</b>	<b>10</b>
NORMA 15. <sup>a</sup>	Contrato de prestação de serviços	10
NORMA 16. <sup>a</sup>	Comunicação e articulação com a família	11
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>COMPARTICIPAÇÕES</b>	<b>11</b>
NORMA 17. <sup>a</sup>	Princípios subjacentes à comparticipação	11
NORMA 18. <sup>a</sup>	Cálculo do rendimento <i>per capita</i>	11
NORMA 19. <sup>a</sup>	Tabela de comparticipações	13
NORMA 20. <sup>a</sup>	Montante e revisão da comparticipação familiar	14
NORMA 21. <sup>a</sup>	Pagamento de Mensalidades	14
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b>	<b>14</b>
NORMA 22. <sup>a</sup>	Horários de funcionamento	14
NORMA 23. <sup>a</sup>	Faltas ou situações de emergência	14
NORMA 24. <sup>a</sup>	Procedimentos em situações de negligência, abuso e maus-tratos	15
NORMA 25. <sup>a</sup>	Visitas	15
NORMA 26. <sup>a</sup>	Saídas	15
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS</b>	<b>15</b>
NORMA 27. <sup>a</sup>	Alojamento	15
NORMA 28. <sup>a</sup>	Nutrição e alimentação	16
NORMA 29. <sup>a</sup>	Cuidados de higiene pessoal	16
NORMA 30. <sup>a</sup>	Tratamento de roupa	16
NORMA 31. <sup>a</sup>	Higiene dos espaços	17
NORMA 32. <sup>a</sup>	Atividades socioculturais, lúdico-recreativas e ocupacionais	17
NORMA 33. <sup>a</sup>	Apoio no desempenho das atividades de vida diária	17
NORMA 34. <sup>a</sup>	Cuidados de enfermagem	17
NORMA 35. <sup>a</sup>	Cuidados médicos	17
NORMA 36. <sup>a</sup>	Administração da medicação prescrita	17
NORMA 37. <sup>a</sup>	Apoio psicossocial	18
NORMA 38. <sup>a</sup>	Convivência social entre residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a comunidade	18
NORMA 39. <sup>a</sup>	Participação dos familiares ou responsável no apoio ao residente	18
NORMA 40. <sup>a</sup>	Acompanhamento e transporte a consultas e exames	18
NORMA 41. <sup>a</sup>	Fisioterapia	19
NORMA 42. <sup>a</sup>	Ginástica geriátrica	19

NORMA 43. <sup>a</sup>	Cedência de produtos de apoio à funcionalidade e autonomia	19
NORMA 44. <sup>a</sup>	Acompanhamento em situações de emergência hospitalar	19
NORMA 45. <sup>a</sup>	Serviço de transporte	19
NORMA 46. <sup>a</sup>	Cabeleireiro	19
NORMA 47. <sup>a</sup>	Participação e deslocação a atividades culturais e recreativas no exterior	19
NORMA 48. <sup>a</sup>	Apoio espiritual	20
NORMA 49. <sup>a</sup>	Gestão dos bens do/a cliente	20
NORMA 50. <sup>a</sup>	Funeral	20
<b>Capítulo VII RECURSOS</b>		<b>20</b>
NORMA 51. <sup>a</sup>	Direção técnica	20
NORMA 52. <sup>a</sup>	Pessoal	20
NORMA 53. <sup>a</sup>	Voluntário/a e estagiário/a	20
<b>CAPÍTULO VIII DIREITOS E DEVERES</b>		<b>22</b>
NORMA 54. <sup>a</sup>	Direitos e deveres dos/as clientes	22
NORMA 55. <sup>a</sup>	Direitos e deveres do/a responsável pelo/a cliente	22
NORMA 56. <sup>a</sup>	Direitos e deveres da Associação	23
NORMA 57. <sup>a</sup>	Direitos e deveres dos/as colaboradores/as	24
<b>CAPÍTULO IX CESSAÇÃO DE SERVIÇOS</b>		<b>25</b>
NORMA 58. <sup>a</sup>	Cessação da presta�o de serviços	25
<b>CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES FINAIS</b>		<b>26</b>
NORMA 59. <sup>a</sup>	Reclamações, sugestões e elogios	26
NORMA 60. <sup>a</sup>	Livro de registo de ocorrências	26
NORMA 61. <sup>a</sup>	Sistema de videovigilância	26
NORMA 62. <sup>a</sup>	Alterações ao presente regulamento	26
NORMA 63. <sup>a</sup>	Integração de lacunas e omissões	26
NORMA 64. <sup>a</sup>	Aprova�o, edi�o e revisões	26
<b>Anexo 1</b>	Critérios de prioriza�o na admissão e fatores de pondera�o	28
<b>Anexo 2</b>	Comparticipa�es do/a cliente	29
<b>Anexo 3</b>	Tabela de controlo e revisões	30

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

### **NORMA 1.ª | Âmbito de Aplicação**

A Associação de Solidariedade Social das Aldeias do Concelho de Mondim de Basto, sita em Rua Rebordelos nº55, Vilarinho 4880-081 Mondim de Basto é uma IPSS, registada com o n.º 40/2008, folha 30 verso no livro 12 das Associações de Solidariedade Social, com os Estatutos alterados pelo averbamento nº3, à inscrição nº40/08, a fls.30 verso do livro n.º 12 das Associações de Solidariedade Social efetuado em 19/04/2017, nos termos do n.º 4 do art. 9º do regulamento do registo aprovado pela Portaria n.º 139/2007, de 29 de Janeiro.

### **NORMA 2.ª | Legislação Aplicável**

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

- a) Decreto-Lei 120/2015, de 30 de Junho, alterado pelo Decreto-lei nº 68/2016, de 3 Novembro – Princípios orientadores e enquadramento a que devem obedecer a cooperação entre Estado e as Entidades do Sector Social e Solidário;
- b) Circular n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014 - Regulamenta as participações familiares
- c) Circular n.º 5, 23 de Dezembro de 2014 – Acordos cooperação com IPSS e equiparadas;
- d) Portaria 196-A/2015, 1 de Julho alterada pela portaria nº 296/2016, de 28 de Novembro – Critérios, regras e formas de cooperação;
- e) Portaria nº 67/2012, de 21 Março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- f) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, 14 de Novembro, alterado pela lei 76/2015 de 28 de Julho - Estatutos de IPSS;
- g) Decreto-lei n.º 33/2014 de 4 de Março, que procede à segunda alteração do Decreto-lei n.º 64/2007 de 14 Março – Licenciamento e obrigações;
- h) Protocolo e acordos de cooperação celebrado entre o Ministério da Solidariedade e da Segurança Social e a confederação Nacional das Instituições de Solidariedade Social;
- i) Portaria nº 100/2017 de 07 Março – regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
- j) Lei nº 30/2013 de 8 maio – Lei de bases da economia social;
- k) Decreto - Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo decreto – lei nº 242/2012, de 07 de Novembro e pelo Decreto-Lei nº 74/2017 de 21 de Junho – Livro de reclamações;
- l) Lei nº 144/2015, de 8 de Setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
- m) Lei nº 67/1998 de 26 de outubro, alterada pela lei nº 103/2015 de 24 de agosto – Lei de proteção de dados pessoais.

### **NORMA 3.ª | Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD)**

- Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Associação.
- O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Associação, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

3. Os dados são tratados sob orientação do/a responsável e do/a encarregado/a da proteção de dados (DPO) e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de clientes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O/a cliente dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.
5. O/a cliente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.
6. A política de Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta no *site* Institucional.

#### **NORMA 4.ª | Objetivos da Resposta Social**

1. A ERPI é uma resposta social desenvolvida em alojamento coletivo, temporária ou permanente, que proporciona um conjunto diversificado e personalizado de cuidados e serviços.
2. Constituem objetivos da ERPI:
  - a) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
  - b) Assegurar um atendimento individual e personalizado;
  - 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, segurança, aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
  - f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, défice 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 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, potenciando as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

#### **NORMA 5.ª | Destinatários**

São destinatários da ERPI as pessoas idosas que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

**NORMA 6.ª | Cuidados e Serviços**

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Alojamento (temporário ou permanente);
  - b) Nutrição e alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - c) Cuidados de higiene pessoal;
  - d) Tratamento da roupa;
  - e) Higiene dos espaços;
  - f) 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;
  - g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
  - h) Cuidados de enfermagem;
  - i) Administração da medicação prescrita;
  
2. A ERPI deve permitir:
  - a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
  - b) A participação dos familiares ou representante legal no apoio ao residente.
  
3. A ERPI pode assegurar ainda e mediante disponibilidade outros serviços, nomeadamente:
  - a) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - b) Fisioterapia;
  - c) Ginástica geriátrica;
  - d) Cedência de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
  - e) Acompanhamento em situações de emergência hospitalar;
  - f) Serviço de transporte;
  - g) Cabeleireiro;
  - h) Participação e deslocação a atividades culturais e recreativas no exterior;
  - i) Apoio espiritual.
  
4. Os serviços referidos no ponto 3 não estão abrangidos pela comparticipação familiar, pelo que poderão ser faturados mediante a tabela de preços em vigor, devidamente afixada e constante em Anexo.

**NORMA 7.ª | Capacidade**

A ERPI tem uma capacidade de 30 clientes de ambos os sexos, com acordo estabelecido com o Instituto de Segurança Social.

**CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES**

**NORMA 8.ª | Condições de Admissão**

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:
  - a) Ser vontade própria do/a candidato/a ser admitido/a;
  - b) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando exceções que serão devidamente avaliadas;
  - c) Concordância do/a candidato/a e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Associação;

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

d) Submeter-se a prévio exame médico ou possuir relatório médico atualizado.

2. A admissão de pessoas com perturbações na área da saúde mental ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os/as restantes clientes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Associação, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços e de articulação com as entidades parceiras.

### **NORMA 9.ª | Critérios de Priorização na Admissão**

1. São critérios de priorização na admissão (anexo 1):

- a) Pessoa económica e socialmente desfavorecida;
- b) Grau de degradação das condições habitacionais e de isolamento;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
- d) Ser cliente da Associação de Solidariedade Social das Aldeias do Concelho de Mondim de Basto na resposta social SAD;
- e) Se natural ou residente na Freguesia de Vilar de Ferreiros ou Concelho de Mondim de Basto;
- f) Ter um familiar direto (ex: cônjuge) a beneficiar da ERPI;
- g) Ser sócio na Associação e ter a quotização regularizada.
- h) Ordem de inscrição na Associação;

2. A ordem ou número da inscrição é aplicada apenas para critério de desempate na prioridade na admissão do/a candidato/a.

3. A Associação reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:

- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de clientes e colaboradores;
- b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
- c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da Associação.

3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromissos e Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

### **NORMA 10.ª | Candidatura e Inscrição**

1. Para efeito de admissão, o/a candidato/a será atendido/a por um/a técnico/a da área social que fará a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de dados pessoais que constitui parte integrante do processo do/a cliente.

2. Para além dos dados pessoais, será recolhida informação que permita aferir se o/a candidato/a cumpre os critérios de admissão e de priorização conforme descritos neste Regulamento.

3. Neste atendimento será igualmente facultada ao/à candidato/a a possibilidade de efetuar uma breve visita à ERPI.

4. O/a cliente deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte documentação:

- a) Os dados necessários que constam dos seguintes documentos pessoais do/a candidato/a e do representante legal, quando necessário: BI ou Cartão de Cidadão, Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Cartão de Contribuinte, Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que pertença;

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

b) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do/a candidato/a e indicação de dieta específica, caso seja esse o caso;

c) Em caso de doença crónica, declaração médica que ateste essa mesma doença e despesa com medicação para este efeito;

d) Comprovativos dos rendimentos e das despesas do/a candidato/a, conforme especificado adiante na norma 18.<sup>a</sup>

5. Em caso de dúvida, a Associação reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.

6. Os documentos probatórios referidos no ponto 4 deverão ser entregues diretamente ao/à técnico/a da área social em situação de atendimento, na receção da Associação desde que em envelope fechado e devidamente identificado com o nome do/a candidato/a ou enviados por correio eletrónico com indicação do nome do/a candidato/a.

7. 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 11.<sup>a</sup> | Base de Dados de Candidaturas**

1. Os/as candidatos/as que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Base de Dados e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao/à candidato/a ou seu responsável pessoalmente e/ou, através de correio eletrónico ou carta entregue por correio ou em mão.

2. Serão retirados/as da Base de Dados os/as candidatos/as que desistam da candidatura.

3. A Base de Dados será atualizada sempre que haja nova candidatura ou libertação de vaga.

4. A Base de Dados será também atualizada anualmente, desde que a candidatura já tenha mais de 12 meses.

5. A gestão da Base de Dados de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

### **NORMA 12.<sup>a</sup> | Admissão**

1. Na existência de vaga para admissão, o/a candidato/a é contactado a fim de se proceder à marcação de um novo atendimento. Este terá por fim a atualização de eventuais dados do/a candidato/a, assim como a validação da sua situação biopsicossocial.

2. Após parecer positivo do/a técnico/a da área social, o processo de candidatura é analisado pelo/a Diretor/a Técnico/a da Associação, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. Essa proposta terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.

3. O parecer negativo após este atendimento poderá originar o arquivamento da candidatura, sendo disso informado/a o/a candidato/a, da forma referida no ponto 1 da norma 11. Em caso de arquivamento, poderá ser negociado com o candidato/a a possibilidade de candidatura a outra resposta social mais conducente com a sua situação corrente de saúde e autonomia.

4. É da competência da Direção da Associação a decisão do processo de admissão; 5. O/a candidato/a ou seu representante legal será devidamente informado/a da decisão, da forma referida no ponto 1 da norma 11

6. Após decisão da admissão do/a candidato/a, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

7. A falta de veracidade ou omissão nas informações prestadas poderá originar a não admissão do/a candidato/a no equipamento ou a respetiva exclusão.

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						



8. No ato de admissão:

- a) É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;
- b) Assinado o contrato de prestação de serviços;
- c) Elaborada a lista de pertences do/a cliente;
- d) Entregue a cópia do Regulamento Interno e Manual de Acolhimento;
- e) Assinada a declaração de autorização do uso da imagem e do uso e tratamento de dados pessoais do/a cliente
- f) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do/a cliente.

**NORMA 13.ª | Acolhimento de Novos/as Clientes**

1. Acolhimento dos/as novos/as clientes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao/à cliente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
- d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados.

2. Aquando da admissão é definido o Programa de Acolhimento, que é monitorizado continuamente e avaliado no final, correspondente a um mês.

3. O período de adaptação do/a cliente não excede os 3 meses. Findo o período de adaptação e caso o/a cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, 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 Associação, quer ao/à cliente, de rescindir o contrato.

4. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o/a cliente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

**NORMA 14.ª | Processo Individual do/a cliente**

1. Do processo individual do/a cliente consta:

- a) Ficha de informação disponibilizada ao cliente;
- b) Ficha de Inscrição;
- c) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- d) Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
- e) Cópia do Contrato;
- f) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente;
- g) Documentos apresentados no processo de candidatura e admissão;
- h) Dados de identificação e caracterização social do cliente;
- i) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
- j) Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente em caso de emergência ou necessidade;
- k) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- l) Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

- m) Plano Individual de Cuidados (PIC) e respetivas avaliações e revisões;
- n) Plano Individual (PI) e respetiva revisão;
- o) Relatórios de monitorização e avaliação do PI;
- p) Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
- q) Registos das ocorrências de situações anómalas;
- r) Registo de períodos de ausência;
- s) Registo da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível,

os documentos comprovativos.

2. O Processo Individual está permanentemente atualizado.

3. O processo Individual do/a cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, sendo a informação necessária partilhada com outros técnicos ou colegas implicados na prestação de serviços, garantindo sempre a confidencialidade.

4. No âmbito da prestação de serviços, os dados pessoais do/a cliente poderão ser partilhados com outras entidades no âmbito do cumprimento de obrigações legais.

### CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS

#### **NORMA 15.ª | Contrato de Prestação de Serviços**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o/a cliente e/ou responsável e a Associação é celebrado, por escrito, um contrato de alojamento e prestação de serviços, do qual constam os direitos e deveres expressos das partes, que vigora pelo período de um ano renovável automaticamente, cujo modelo se encontra afixado na Associação.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os/as clientes e seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão, sendo que o Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do/a responsável, ser-lhe-á entregue via correio eletrónico.
3. Sempre que o/a cliente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado pelo/a seu/sua responsável, como se este assinasse em seu nome próprio e escrever-se o termo de rogo.
4. Para além da Associação, enquanto primeiro outorgante, o contrato será assinado por tantos elementos familiares quantos os diretamente envolvidos no processo.
5. Do contrato é entregue um exemplar a cada outorgante, sendo que o do primeiro é arquivado no respetivo processo individual.
6. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

#### **NORMA 16.ª | Comunicação e Articulação com a Família**

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 o endereço eletrónico ou números de telemóvel indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Associação proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do/a cliente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.
4. Os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar entrevistas ou reuniões ao/à Diretor/a Técnico/a ou Direção da Associação sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

## CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

### **NORMA 17.<sup>a</sup> | Princípios Subjacentes à Comparticipação**

Na determinação das comparticipações dos clientes deverão ser observados os seguintes princípios:

- a) *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de clientes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
- b) *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
- c) *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada cliente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

### **NORMA 18.<sup>a</sup> | Cálculo do Rendimento *Per Capita***

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional *per capita* do/a cliente, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.
2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 - D} \cdot N$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Para a resposta ERPI o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior;

c) 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;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%);

e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença 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;

g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do/a requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

h) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do/a 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) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;

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

k) Em caso de dúvida, a Associação reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;

c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);

d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;

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

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

### **NORMA 19.ª | Tabela de Comparticipações**

1. Clientes abrangidos pelo acordo cooperação:

a) A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente (anexo 2).

b) À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta Norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

c) A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.

2. Clientes não abrangidos pelo acordo cooperação:

a) Aos clientes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, o valor da comparticipação é fixado de acordo com o preçário de mensalidades em vigor;

b) O preçário de mensalidades em vigor encontra-se afixado em local bem visível, com indicação detalhada do custo de serviços adicionais, assim como as mensalidades praticadas, de acordo com a dependência de cada cliente.

c) Qualquer alteração ao preçário em vigor será comunicado por escrito, enviado ao responsável/gestor do cliente com um aviso prévio de 30 dias.

d) Em caso de entrada de casais em situação de dependência diferentes, aplica-se a ambos a mensalidade correspondente à situação de dependência mais baixa.

### **NORMA 20.ª | Montante e Revisão da Comparticipação Familiar**

1. O somatório de todas as comparticipações (cliente, segurança social e familiar), num período de referência anual, para os clientes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência (estabelecido no Compromisso de Cooperação para o sector social e solidário), pelo número de clientes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.

2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*, nas opções de cuidados e serviços a prestar ou no grau de dependência do/a cliente.

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

4. O/a cliente e/ou responsável tem o dever de informar a Associação de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

#### **NORMA 21.<sup>a</sup> | Pagamento de Mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, através de uma das seguintes modalidades:
  - a) Em numerário ou Multibanco na Tesouraria da Associação;
  - b) Por Débito Direto;
  - c) Transferência Bancária;
  - d) Por Referência Bancária.
2. Sempre que o dia 8 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. A falta de pagamento por um período igual ou superior a sessenta dias, será motivo para exclusão da resposta social, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
5. Iniciando-se a frequência da ERPI na primeira quinzena do mês, o/a cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade. Iniciando-se na segunda quinzena, pagará metade da mesma.
6. As despesas extra mensalidade efetuadas pelo/a cliente e já faturadas serão pagas com a mensalidade do mês seguinte.

### **CAPÍTULO V - REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 22.<sup>a</sup> | Horários de Funcionamento**

A ERPI funciona todos os dias do ano e 24 horas por dia. O horário de funcionamento e das refeições estará fixado em local visível nas instalações da ERPI.

#### **NORMA 23.<sup>a</sup> | Faltas ou Situações de Emergência**

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas:
  - a) Com antecedência, quando previsível;
  - b) No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento hospitalar, férias dos clientes, saídas familiares ou outras acordadas com a Associação.

#### **NORMA 24.<sup>a</sup> | Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos**

A Associação tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada a todos os/as clientes e colaboradores.

#### **NORMA 25.<sup>a</sup> | Visitas**

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes da ERPI até às 20h00, desde que estes se identifiquem na Receção e a visita não se efetue nos horários das refeições.

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

2. De forma a salvaguardar a integridade e a privacidade dos/as clientes, durante os horários da higiene pessoal, o/a visitante deverá aguardar o término da mesma.
3. Todos/as os/as clientes deverão receber as visitas fora do quarto, salvo em condições de acamados/as ou de grande dependência, que deverá acontecer sob aviso prévio ao/à funcionário/a de serviço.
4. As visitas deverão realizar-se nos locais próprios para o efeito: jardim exterior e salas de convívio.
5. Existe um limite de dois visitantes por cliente, salvo exceções previamente autorizadas.
6. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao/à Diretor/a Técnico/a ou a quem o/a substitui.
7. Aquando da admissão e sempre que necessário, o/a cliente ou familiar responsável deverão referenciar as visitas não autorizadas, caso existam.

### **NORMA 26.ª | Saídas**

1. As saídas são livres, e podem verificar-se entre as 9h00 e as 18h00, devendo respeitar-se o seguinte:
  - a) Os/as clientes invisíveis e aqueles cuja saída, por qualquer limitação física ou mental, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou responsável que assuma por escrito a responsabilidade do seu regresso à ERPI;
  - b) Os/as familiares ou responsáveis pelo/a cliente deverão comunicar à Direção Técnica, por escrito, sempre que considerem que o/a cliente não reúne condições para sair livremente da ERPI;
  - c) Os/as clientes são dispensados, sempre que o desejem, de alguma refeição, mediante informação à Direção Técnica;
  - d) Os/as clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico.
2. Sempre que o cliente se ausente deverá:
  - a) respeitar os horários dos serviços;
  - b) avisar a direção técnica, as ajudantes de ação direta ou a receção, da sua ausência e do período da mesma.

## **CAPÍTULO VI - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA 27.ª | Alojamento**

1. O alojamento em ERPI está sectorizado de acordo com o grau de dependência do/a cliente. Compete à equipa da Associação definir qual o sector mais adequado para cada cliente, podendo o mesmo ser alterado caso se verifique necessário e adequado.
2. O alojamento é efetuado em quartos individuais ou duplos.
3. No caso de casais, estes serão alojados, sempre que possível, no mesmo quarto
4. Tratando-se de casais, sempre que se verificar o falecimento de um dos cônjuges, poderá proceder-se à alteração do quarto do outro elemento ou propor-se ao mesmo uma nova partilha de quarto.
5. Sempre que a Associação considere necessário e mediante avaliação técnica, os/as residentes podem ser transferidos de quarto.
6. Durante a noite (22h00 – 7h00), as luzes devem estar desligadas.

Cópia	Controlada	Nº _____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

7. Não é permitido fazer alterações aos quartos sem prévio consentimento da Associação, entre os quais colocação de objetos nas paredes ou introdução de mobiliário pessoal.
8. É proibido manter nas instalações alimentos ou géneros suscetíveis de deterioração, ou quaisquer substâncias inflamáveis, tóxicas ou corrosivas.
9. É proibida a utilização de velas, cobertores elétricos ou outros objetos que possam causar o risco de incêndio.
10. É permitida a colocação de televisão, pelos/as clientes, em quartos individuais. Em quartos duplos, desde que autorizado pelo/a companheiro/a do quarto.
11. As camas e a arrumação do quarto pode ser feita pelo/a cliente, caso este/a o deseje e possa.

### **NORMA 28.ª | Nutrição e Alimentação**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.
3. As dietas dos/as clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e, em casos excecionais, que impliquem a aquisição de produtos específicos, poderão originar encargos adicionais a suportar pelo/a cliente, dependendo da sua situação socioeconómica.
4. As refeições são servidas na sala de jantar da Associação, exceto para os/as residentes acamados/as ou com grande dependência.
5. É proibido trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para uso dos/as clientes.
6. Os/as clientes com restrições alimentares não deverão adquirir ou aceitar alimentos de visitas, sem conhecimento da equipa técnica.

### **NORMA 29.ª | Cuidados de Higiene Pessoal**

1. O/a cliente realiza a sua higiene pessoal diariamente e sempre que necessário no quarto de banho. No caso de clientes dependentes e acamados a higiene pessoal será realizada nas instalações de banho assistido ou no leito, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do/a cliente.
2. A encomenda de fraldas, cuecas-fralda, pensos ou outros produtos de incontinência poderá ser realizada pela ERPI, a pedido do/a cliente, não estando o preço dos mesmos incluído na mensalidade.

### **NORMA 30.ª | Tratamento de Roupas**

1. O tratamento de roupas é realizado na Lavandaria da Associação.
2. Aquando da admissão do/a cliente, a roupa já deve vir marcada, assim como toda a roupa que, entretanto, lhe for trazida;
3. Se não se verificar o descrito no ponto anterior, a roupa será marcada pela Associação com o número de cliente, sendo que o custo da marcação está indicado na tabela de preços.
4. O tratamento de roupa que exija técnicas especiais de limpeza deverá ser assegurado pelo/a cliente ou seu responsável externamente.
5. A Associação não se responsabiliza por quaisquer danos ou perdas que possam ocorrer, nomeadamente pela perda da etiqueta com numeração da roupa.

Cópia	Controlada	Nº _____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					



**NORMA 31.<sup>a</sup> | Higiene dos Espaços**

1. A higienização dos espaços é realizada diariamente, segundo o estipulado no Plano de Higienização.
2. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada é exigido a todos/as os/as clientes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.

**NORMA 32.<sup>a</sup> | Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais**

Aos/as clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos/as, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um. Estas atividades visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os/as residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.

**NORMA 33.<sup>a</sup> | Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária**

A ERPI procura proporcionar conforto e bem-estar, manter e, se possível, melhorar a funcionalidade da pessoa com dependência e promover a autonomia, respeitando a privacidade. Para tal, desenvolve ações como o apoio na higiene pessoal, mudança da roupa da cama, ajudar a vestir e despir, mobilidade e transferências, apoio na alimentação, comunicação, apoios técnicos, entre outras.

**NORMA 34.<sup>a</sup> | Cuidados de Enfermagem**

1. A ERPI dispõe de cuidados de enfermagem.
2. Compete à equipa de enfermagem colaborar com os médicos na promoção da saúde física e mental dos/as residentes, executar os atos de enfermagem necessários, orientar os/as colaboradores/as nas tarefas diárias de apoio ao/à cliente, promover a assistência medicamentosa, garantir uma educação para a saúde dos/as residentes, manter atualizado o processo clínico do/a cliente, colaborar com a formação contínua do pessoal.

**NORMA 35.<sup>a</sup> | Cuidados Médicos**

1. Compete aos médicos promover a saúde física e mental dos residentes e prescrever a terapêutica adequada
2. Poderá o/a cliente procurar serviços médicos externos, tendo, nesse caso, a obrigatoriedade de passar toda a informação relevante, sob a forma de documento escrito, sobre a sua situação de saúde, tratamentos e medicação à equipa da Associação.

**NORMA 36.<sup>a</sup> | Administração da Medicação Prescrita**

1. A preparação da medicação compete aos serviços de enfermagem, podendo os medicamentos ser administrados por esta ou pelos/as colaboradores/as.
2. A aquisição dos medicamentos é da responsabilidade da Associação, de acordo com as prescrições médicas sendo os custos imputados ao/à cliente.
3. Não é permitido ao/à cliente ter medicamentos em sua posse.

**NORMA 37.<sup>a</sup> | Apoio Psicossocial**

O apoio psicossocial integra ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo promover o bem-estar físico, psicológico e emocional do/a cliente, podendo ajudar a gerir problemas psicossociais, apoiar e orientar o/a cliente e/ou

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

familiares próximos na adaptação à nova situação e conseqüentes alterações e em fases mais críticas, preconizar o apoio em todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços.

**NORMA 38.<sup>a</sup> | Convivência Social entre os Residentes e com os Familiares e Amigos, com os Cuidadores e com a Comunidade**

1. Os/as clientes são incentivados ao convívio e interação, procurando-se, sempre que possível, que não permaneçam nos seus quartos evitando-se o seu isolamento. Neste sentido, procura-se promover o contacto entre clientes de diferentes sectores e respostas sociais, assim como a sua participação nas atividades promovidas.
2. Na ERPI procura-se incutir um ambiente familiar, sendo permitido um contacto informal nos momentos de pausa dos cuidadores, preservando o respeito pela intimidade e gostos dos/as clientes.
3. Incentiva-se a visita por parte de familiares e amigos.

**NORMA 39.<sup>a</sup> | Participação dos Familiares ou Responsável no Apoio ao Residente**

1. A participação responsável e o envolvimento direto dos familiares no apoio ao/à cliente são desejáveis e altamente valorizados pela Associação, dado que podem ser contributos inestimáveis para a qualidade de vida e bem-estar do/a residente.
2. A Associação convida e incentiva os familiares a:
  - a) Visitarem;
  - b) Telefonarem;
  - c) Enviarem mensagens, fotos ou cartas (a equipa técnica responsabiliza-se por entregar/mostrar as mesmas), usando para tal o endereço eletrónico;
  - d) Festejar o aniversário do/a cliente na Associação, em condições previamente acordadas com a Direção Técnica, caso não se reúnam as condições necessárias para o/a cliente os celebrar em casa com os familiares;
  - e) Estarem presentes em eventos e momentos significativos da vida do/a cliente;
  - f) Desempenharem pequenas tarefas diárias de apoio (apoio à alimentação, manicura, ...);
  - g) Promoverem momentos de cultura e lazer (ler um livro, levar o residente a um espetáculo);
  - h) Promover saídas ao exterior ou férias da Associação para contacto familiar de qualidade (de acordo com a autonomia e grau de dependência do/a cliente);
  - i) Envolverem-se na tomada de decisão, colaborando com a equipa técnica;
  - j) Responsabilizarem-se pelo acompanhamento da saúde do/a residente e acompanharem-no em situações de consulta ou exames;
  - k) Proporem-se desenvolver atividades em prol dos/as clientes, devidamente acordadas com a equipa técnica (sessão de música, ensinarem uma técnica de artes plásticas, promoverem uma sessão de culinária, ...);
  - l) Serem voluntários.

**NORMA 40.<sup>a</sup> | Acompanhamento e Transporte a Consultas e Exames**

O acompanhamento a consultas e exames no exterior é da responsabilidade da família/responsáveis, podendo a marcação ser realizada pela Associação. No caso de haver impossibilidade por parte da família/responsáveis, poderá aplicar-se o descrito na norma seguinte.

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

**NORMA 41.<sup>a</sup> | Serviço de Transporte**

O serviço de transportes para consultas externas é realizado por empresa contratada e os custos serão imputados ao/à cliente.

**NORMA 42.<sup>a</sup> | Fisioterapia**

A Associação tem serviço de fisioterapia, sendo o mesmo prestado por um profissional externo a clientes interessados, onde os custos serão imputados ao/à cliente.

**NORMA 43.<sup>a</sup> | Ginástica Geriátrica**

A Associação tem serviço de Ginástica Geriátrica, sendo o mesmo prestado por um profissional externo a clientes interessados, onde os custos serão imputados ao/à cliente.

**NORMA 44.<sup>a</sup> | Cedência de Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a produtos de apoio (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo (se disponível), embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o/a cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

**NORMA 45.<sup>a</sup> | Acompanhamento em Situações de Emergência Hospitalar**

1. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde pública disponíveis (Centro de Saúde e/ou Hospital).
2. Nas situações de emergência relacionadas com a saúde e bem-estar do/a cliente, a pessoa indicada como contacto de emergência será contactada de imediato para acompanhamento do/a cliente.
3. Após contacto para a Linha de Emergência Nacional, o/a cliente será transportado para o Hospital devidamente acompanhado por um elemento da Associação.
4. Compete ao/à cliente assegurar os custos de regresso desse trabalhador à Associação por Táxi, assim como cobrir o valor de permanência desse trabalhador no Hospital, caso a família demore mais do que uma hora a substituí-lo como acompanhante.
5. Compete igualmente ao/à cliente assumir os custos do seu próprio regresso à Associação.

**NORMA 46.<sup>a</sup> | Cabeleireiro**

1. O serviço de cabeleireiro é realizado por prestador externo em instalações da Associação.
2. O atendimento realiza-se por marcação, sendo possível atender clientes por ordem de chegada em caso de vaga nas marcações.
3. O pagamento do serviço é realizado, preferencialmente, ao profissional. Não sendo possível, o mesmo poderá ser realizado, posteriormente, na Tesouraria.

**NORMA 47.<sup>a</sup> | Participação e Deslocação a Atividades Culturais e Recreativas no Exterior**

1. A participação em passeios é determinada pela equipa técnica, em função das características da saída, da autonomia e do estado de saúde do/a cliente, de forma a garantir a segurança, conforto e bem-estar de todos/as os/as participantes.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação ou pagamento, devendo tal situação ser previamente informada aos/às clientes.

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

3. A autorização dos familiares ou responsáveis dos/as clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios, os/as clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Associação.

**NORMA 48.<sup>a</sup> | Apoio Espiritual**

Os/as clientes da ERPI têm a prerrogativa de participação em todos os atos de assistência religiosa que forem celebrados nas suas instalações segundo culto católico.

**NORMA 49.<sup>a</sup> | Gestão dos Bens do/a cliente**

1. Na admissão será elaborada uma lista discriminada dos bens do/a cliente e cuja guarda confia à Associação, a qual é assinada pelo colaborador que os receciona e pelo/a cliente, sendo posteriormente arquivada no processo individual.
2. A Associação não se responsabiliza por bens ou valores cuja guarda não lhe seja expressamente confiada e de cuja entrega não tenha sido redigido documento comprovativo.
3. Os bens de valor que não sejam de utilização diária ficarão guardados, devendo a lista discriminada dos mesmos ser assinada, adicionalmente, pela pessoa responsável.
4. A Associação reserva-se o direito de se recusar a guardar bens de valor, caso entenda de que não dispõe das condições necessárias para garantir a sua segurança.
5. Os valores em dinheiro de que os/as clientes possam ser portadores para despesas diárias são da exclusiva responsabilidade do/a residente.
6. No caso de o/a cliente ser considerado/a clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/responsáveis disponíveis para o efeito, a Associação assumirá a sua gestão até à nomeação de um/a tutor/a.
7. Todos os/as clientes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e/ou entregues à Associação, bem como todos os débitos efetuados.
8. Caso seja opção do/a cliente, os vales postais das suas Pensões poderão ser recebidos pela Associação, que se encarregará dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto do Instituto de Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas reformas.
9. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da Associação, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao/à cliente por sua solicitação.
10. A Associação será responsável junto do/a cliente e do seu familiar/responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.
11. A Associação é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o/a cliente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
12. No caso de saída ou falecimento, os bens serão entregues ao mesmo ou familiares, sendo da responsabilidade dos mesmos a sua recolha e transporte.
13. Em caso de falecimento, os bens e valores que não sejam reclamados pelos seus sucessores no prazo de seis meses, reverterem a favor da Associação.
14. Não são admitidos legados a favor de trabalhadores da Associação.

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

### **NORMA 50.<sup>a</sup> | Funeral**

1. As despesas com o funeral de um/a cliente são da inteira responsabilidade dos familiares ou herdeiros, salvo se o/a cliente não os possuir, caso em que a Associação assume o compromisso e recebe qualquer benefício/subsídio da Segurança Social.
2. Se não houver sido realizada prévia comunicação escrita com as últimas vontades do/a cliente, que constará do processo individual para ser cumprida, caso não implique encargos excepcionais para a Associação, os funerais dos/as clientes realizam-se segundo as normas da Associação, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da ERPI.

## **CAPÍTULO VII - RECURSOS**

### **NORMA 51.<sup>a</sup> | Direção Técnica**

A Direção Técnica desta ERPI compete a um/a técnico/a superior, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de coordenar o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

### **NORMA 52.<sup>a</sup> | Pessoal**

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

### **NORMA 53.<sup>a</sup> | Voluntário/a e Estagiário/a**

A Associação está disponível para acolher voluntários/as e estagiário/as de acordo com as seguintes normas:

- a) Respeitar a vida privada e dignidade da pessoa a quem presta o serviço;
- b) Guardar sigilo em assuntos confidenciais;
- c) Atuar de forma gratuita sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
- d) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral dos/as clientes;
- e) Conhecer e respeitar os estatutos e funcionamento da organização;
- f) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da atividade;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.
- h) Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- i) Ter acesso a programas de formação inicial continua;
- j) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
- k) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- l) Participação nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
- m) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

## **CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 54.<sup>a</sup> | Direitos e Deveres dos/as Clientes**

1. São direitos dos/as clientes:

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado/a com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, sexuais e políticas;
- c) Ver cumprido o Plano Individual, o Regulamento Interno e o Contrato de Prestação de Serviços;
- d) Consultar informação constante no processo individual;
- e) Ser informado/a das normas e regulamentos vigentes;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Associação, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo/a mesmo/a;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) À inviolabilidade da correspondência, sem a sua prévia autorização do mesmo ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Associação;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular, com os da saúde;
- l) Receber visitas de acordo com as normas da Associação.

**2. São deveres dos/as clientes:**

- a) Proceder à assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, no ato da admissão;
- b) Cumprir o Plano Individual previamente acordado;
- c) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- d) Tratar com respeito e dignidade os/as restantes clientes, colaboradores e dirigentes da Associação;
- e) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como, de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i) Comunicar por escrito ao/à Diretor/a Técnico/a, com 8 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporariamente ou 30 dias no caso de cessação;
- j) Zelar pela conservação boa utilização dos materiais, equipamentos e espaços;
- k) Zelar pela boa imagem da instituição.

**NORMA 55.ª | Direitos e Deveres do/a Responsável pelo/a Cliente**

1. O responsável é a pessoa (familiar ou não do/a cliente), que assume os Direitos e Deveres titulados pelo/a cliente ou por conta própria, e que se relaciona com a Associação.
2. Para efeitos de relação contratual, a Associação relaciona-se apenas com o/a responsável, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao/à cliente.
3. São direitos do/a responsável pelo cliente:

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

- a) Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o/a cliente reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste/a;
- b) Ser recebido pela Direção Técnica, sempre que o solicite e tal seja justificado;
- c) Efetuar reclamações e sugestões;
- d) Todos os demais direitos atribuídos ao/a cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.

**4. São deveres do/a responsável pelo/a cliente:**

- a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Associação, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
- b) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do/a cliente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o/a cliente;
- c) A prestar todas as informações sobre o/a cliente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Associação na satisfação das necessidades do/a cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- d) A assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando, por qualquer razão, o/a cliente esteja impedido de o fazer.

**NORMA 56.<sup>a</sup> | Direitos e Deveres da Associação**

**1. São direitos da Associação:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
- k) Receber atempadamente o pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a cliente e/ou familiares, quando se justifique;
- d) Fazer cumprir o Contrato de Prestação de Serviços e o Regulamento Interno;
- e) Tomar conhecimento de quaisquer problemas com os/as clientes, de forma a implementar as medidas necessárias;
- f) Encaminhar o/a cliente para outra resposta social interna ou externa à Associação, quando tal se justifique;
- g) Ao direito de suspender o serviço ou cessar o contrato, sempre que os/as clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento e que condicionem a eficaz prestação de serviços.

**2. São deveres da Associação:**

- a) Respeitar a individualidade dos/as clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um/a;
- b) Criar e manter as 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;

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
- f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Associação e o/a cliente;
- g) Manter os processos dos/as clientes atualizados;
- h) Fornecer informação relevante dos/as clientes aos seus familiares e ser transparente nas relações e processos que dizem respeito aos supra citados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as clientes;
- j) Disponibilizar livro de reclamações.

**NORMA 57.<sup>a</sup> | Direitos e deveres dos/as colaboradores/as**

1. O/A colaborador/a em serviço tem os seguintes direitos:

- a) Consignados na legislação em vigor, nomeadamente ter condições de trabalho que não ofereçam riscos para a saúde;
- b) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos colaboradores/as;
- c) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- d) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;
- e) A ser respeitado pelos/as clientes e seus familiares, colegas de trabalho e superiores hierárquicos.

2. O/A colaborador/a em serviço tem os seguintes deveres:

- a) Cumprir e fazer cumprir as Leis, Regulamentos e Determinações da Direção da Associação;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os/as colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Associação;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- e) Guardar lealdade à Associação, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e colaboradores/as;
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Associação, relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
- g) Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Associação, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- i) Contribuir para maior eficiência dos serviços da Associação, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
- j) Prestigiar a Associação e zelar pelos seus interesses, participando os atos que a lesem e de que tenham conhecimento;
- k) Proceder dentro da Associação como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
- l) Tratar os responsáveis, clientes e visitantes, com a paciência e correção necessárias, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;
- m) Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a:

1. Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos/as clientes e/ou colaboradores/as;

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						



2. Atos praticados pelos clientes, responsáveis, visitas e colaboradores/as em desrespeito do que consta no Regulamento;

n) Não exercer qualquer influência nos/as clientes ou responsáveis, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores.

## CAPÍTULO IX - CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

### **NORMA 58.<sup>a</sup> | Cessação da Prestação de Serviços**

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:

- a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
- b) Caducidade (falecimento do/a cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Associação ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
- c) Revogação por uma das partes por justa causa;
- d) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
- e) Inadaptação do/a cliente.

2. Em caso do/a cliente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Associação com 30 dias de antecedência.

3. Em caso de caducidade por falecimento, o ponto anterior não se aplica, sendo que o valor a pagar pelos serviços será considerado ao dia, sendo emitida nota de crédito do valor remanescente.

4. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.

5. Considera-se justa causa, nomeadamente:

- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
- b) Existência de dívidas à Associação, designadamente, duas ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
- c) Desrespeito pelas regras da ERPI, equipa técnica ou demais colaboradores/as;
- d) Incumprimento das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços.

6. A rescisão do contrato por justa causa, implica a saída do/a cliente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do/a familiar ou do seu responsável todas as despesas e procedimentos necessários, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

## CAPÍTULO X - DISPOSIÇÕES FINAIS

### **NORMA 59.<sup>a</sup> | Reclamações, Sugestões e Elogios**

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado, na Receção, sempre que desejado, assim como Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade do Departamento da Qualidade da Associação.

3. Os elogios poderão ser registados em livro próprio, igualmente disponível na Receção.

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

4. Não obstante o disposto nos números anteriores, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser diretamente apresentados ao Diretor/a Técnico/a ou, por escrito, na Caixa de Sugestões existente na Receção ou enviados por correio eletrónico.

**NORMA 60.<sup>a</sup> | Livro de Registo de Ocorrências**

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

**NORMA 61.<sup>a</sup> | Sistema de Videovigilância**

A Associação procede à recolha e gravação de imagens (videovigilância) nas partes comuns dos seus equipamentos e instalações, as quais poderão ser divulgadas com vista ao exercício ou à defesa de um direito num processo judicial, ao abrigo da legislação em vigor.

**NORMA 62.<sup>a</sup> | Alterações ao Presente Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao à cliente e/ou responsável, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Quaisquer alterações serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

**NORMA 63.<sup>a</sup> | Integração de Lacunas e Omissões**

Em caso de eventuais lacunas ou omissões, as mesmas serão supridas pela Direção da Associação, tendo em conta a legislação em vigor.

**NORMA 64.<sup>a</sup> | Aprovação, Edição e Revisões**

É da responsabilidade da Direção da Associação, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ERPI.

Cópia	Controlada	Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada					

Aprovado por unanimidade, em reunião de Direção da Associação de Solidariedade Social das Aldeias do Concelho de Mondim de Basto, a 10 de novembro de 2023.

O presente regulamento entra em vigor a 1 de janeiro de 2024.

**A Direção**

\_\_\_\_\_  
 (Presidente - Salvador Carvalho Barroso)

\_\_\_\_\_  
 (Vice-Presidente – José António da Silva Martins)

\_\_\_\_\_  
 (Secretário – Manuel Serafim Machado Morais)

\_\_\_\_\_  
 (Tesoureira – Aida Maria Dinis Ferreira)

\_\_\_\_\_  
 (Vogal – Márcio Gomes Carvalho)

## ANEXO 1

### Quadro de critérios de seleção e priorização

Critérios	Percentagem de afetação			
a) Pessoa económica e socialmente desfavorecida;	<b>25%</b> <499€	<b>20%</b> 500€-999€	<b>10%</b> >1000€	<b>0%</b> Nenhuma das referidas
b) Grau de degradação das condições habitacionais e de isolamento;	<b>22%</b> Em más condições de alojamento e isolamento social	<b>15%</b> Em razoável condições de alojamento e isolamento social	<b>10%</b> Risco de isolamento social	<b>0%</b> Nenhuma das referidas
c) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;	<b>17%</b> Ausência de familiar	<b>10%</b> Indisponibilidade da família		<b>0%</b> Nenhuma das referidas
d) Cliente da Associação de Solidariedade Social das Aldeias do Concelho de Mondim de Basto na resposta social SAD;	<b>15%</b> Totalmente dependente	<b>10%</b> Precisa de apoio em algumas tarefas	<b>8%</b> Independente	<b>0%</b> Não é Cliente
e) Natural ou residente na Freguesia de Vilar de Ferreiros ou Concelho de Mondim de Basto;	<b>10%</b> Residente ou natural Freguesia	<b>5%</b> Residente ou natural Concelho		<b>0%</b> Nenhuma das referidas
f) Ter um familiar direto (ex: cônjuge) a beneficiar da ERPI	<b>6%</b> Cônjuge	<b>3%</b> Familiar		<b>0%</b> Nenhuma das referidas
g) Ser sócio na Associação e ter a quotização regularizada.	<b>5%</b> Sócio			<b>0%</b> Não é Sócio
h) Ordem de inscrição na Associação	<b>Critério desempate</b>			
<b>Total</b>	<b>100%</b>			

**ANEXO 2**

		%
<b>GRAU DE DEPENDÊNCIA</b>	INDEPENDENTE	75%
	DEPENDENTE LEVE	80%
	DEPENDENTE MODERADO	85%
	DEPENDENTE GRAVE OU TOTAL	90%

**DECLARAÇÃO**

Recebi um exemplar do Regulamento Interno da Associação de Solidariedade Social das Aldeias de Mondim, cujo conteúdo me foi lido em voz alta e detalhadamente explicado pelo/a Diretor/a Técnico/a.

Declaro aceitar as respetivas regras, as quais considero para todos os efeitos como cláusulas do contrato de prestação de serviços que nesta data celebro com a Associação de Solidariedade Social das Aldeias de Mondim, com vista a receber aos serviços do supra referenciado equipamento.

Vilarinho – Mondim de Basto, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(assinatura)

CC/B.I. Nº \_\_\_\_\_.

Data de emissão ou data Validade \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

(a adaptar no caso de serem vários os declarantes)

Cópia	Controlada		Nº ____	Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data:
	Não Controlada						

