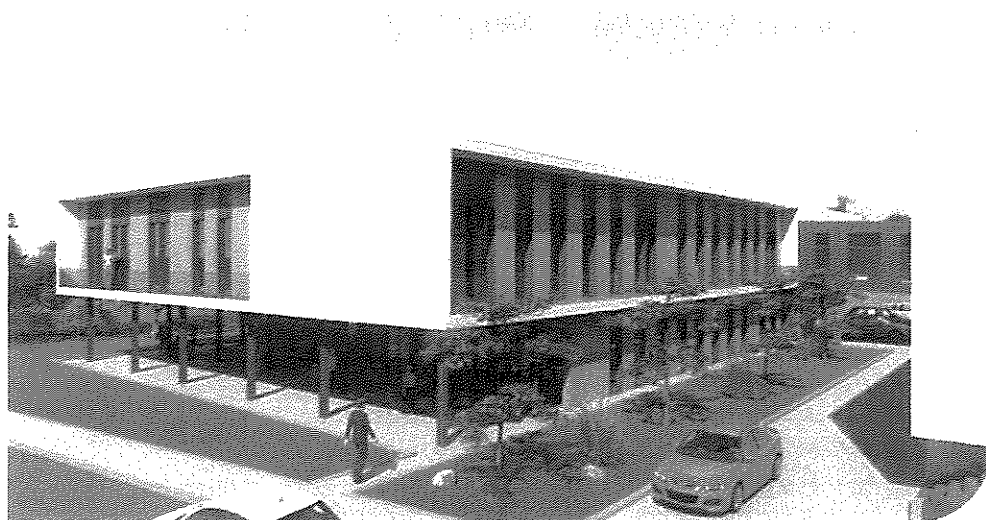


CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE
RAIMONDA

REGULAMENTO INTERNO

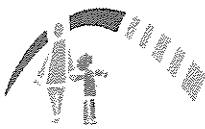
Resposta Social ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas





Índice

Caraterização da Instituição	4
Política de Qualidade.....	5
CAPÍTULO I - Disposições Gerais.....	5
NORMA 1ª - Objeto.....	5
NORMA 2ª - Âmbito de aplicação	5
NORMA 3ª - Legislação aplicável.....	5
NORMA 4ª - Regulamento Geral da Proteção de Dados.....	6
NORMA 5ª - Objetivos do Regulamento Interno	6
NORMA 6ª - Objetivos da Resposta Social	7
NORMA 7ª – Princípios de atuação.....	7
NORMA 8ª – Destinatários.....	7
NORMA 9ª – Serviços Atividades e Cuidados.....	8
NORMA 10ª – Capacidade	8
CAPÍTULO II - Direitos e Deveres	9
NORMA 11ª - Direitos e Deveres dos Clientes.....	9
NORMA 12ª - Direitos e Deveres dos familiares e pessoas de referência.....	10
NORMA 13ª - Direitos e Deveres da Instituição	10
CAPÍTULO III - Processo de candidatura, admissão e renovação	11
NORMA 14ª – Candidatura e Renovação.....	11
NORMA 15ª – Lista de Candidaturas	12
NORMA 16ª – Maior Acompanhado	13
NORMA 17ª – Critérios de prioridade na admissão	13
NORMA 18ª – Condições de admissão.....	13
NORMA 19ª – Admissão.....	14
NORMA 20ª – Acolhimento de novos clientes	14
NORMA 21ª – Processo Individual do Cliente	15
NORMA 22ª – Depósito e guarda de bens dos Clientes.....	15
CAPÍTULO IV – Instalações e regras de funcionamento	16
NORMA 23ª – Instalações	16
NORMA 24ª – Horário de Funcionamento.....	16
NORMA 25ª – Visitas e Saídas	16
NORMA 26ª – Formas de atuação em caso de emergência	17
NORMA 27ª – Procedimento em situações de negligência, abusos e maus-tratos.....	17
NORMA 28ª – Seguros	17
CAPÍTULO V – Mensalidades	18
NORMA 29ª – Comparticipação da Resposta Social (ERPI).....	18
NORMA 30ª – Cálculo do Rendimento per capita mensal	18
NORMA 31ª – Revisão da Comparticipação familiar mensal e descontos aplicáveis	19
NORMA 32ª – Pagamento das mensalidades.....	20
NORMA 33ª – Pagamento de cuidados, serviços e produtos não previstos e/ou ocasionais, não abrangidos no contrato	20
NORMA 34ª – Contrato de Prestação de Serviços	21
NORMA 35ª – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa ou causa imputável ao Cliente	21
NORMA 36ª – Cessação da prestação de serviços	21
CAPÍTULO VI – Prestação dos Cuidados e Serviços.....	23
NORMA 37ª – Alojamento	23
NORMA 38ª – Nutrição e alimentação	23
NORMA 39ª – Cuidados de higiene, conforto e imagem pessoal	23
NORMA 40ª – Tratamento da Roupa.....	24
NORMA 41ª – Higienização dos espaços.....	24
NORMA 42ª – Atividades de animação, socialização, lúdico-recreativas e ocupacionais.	24
NORMA 43ª – Apoio no desempenho das Atividades de Vida Diária	24
NORMA 44ª – Cuidados de enfermagem, bem como acesso a cuidados de saúde	24
NORMA 45ª – Acompanhamento e transporte, a consultas e a exames complementares de diagnóstico.....	25
NORMA 46ª – Acompanhamento em situações de emergência hospitalar	25



Handwritten signatures and initials in the top right corner.

NORMA 47ª – Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia	25
CAPÍTULO VII – Recursos.....	25
NORMA 48ª – Pessoal	25
NORMA 49ª – Direção Técnica	26
NORMA 50ª – Estagiários e Voluntários	26
CAPÍTULO VIII – Disposições Finais	26
NORMA 51ª – Livro de reclamações, sugestões e elogios Reclamações.....	26
NORMA 52ª – Livro de registo de ocorrências.....	26
NORMA 53ª – Óbito e funeral	26
NORMA 54ª – Foro competente.....	27
NORMA 55ª – Alterações ao presente Regulamento.....	27
NORMA 56ª – Integração de lacunas e omissões.....	27
NORMA 57ª – Aprovação	27
NORMA 58ª – Entrada em Vigor	27
Anexo I – Critérios de priorização na admissão	28
Anexo II– Percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita mensal do Cliente, de acordo com o grau de dependência	29
Anexo III – Comprovativo de Receção de Regulamento	30
Anexo IV – Tabela Controlo de Revisões	31



Caraterização da Instituição

O Centro Social Paroquial de Raimonda é uma pessoa coletiva religiosa de direito canónico de natureza pública constituída por decreto da autoridade eclesiástica, sem fins lucrativos, a que o Estado português reconhece personalidade jurídica civil, iniciamos a nossa atividade em 1989.

A instituição tem como fins a promoção da caridade cristã, da cultura, educação e a integração comunitária e social, na perspetiva dos valores da doutrina e moral católicas, de todos os habitantes da comunidade onde está situado. Somos uma instituição particular de solidariedade social, tratando-se da modalidade mais comum dos institutos da Igreja Católica previstos no Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social. Ao Centro Social aplicam-se diretamente os artigos 40.º a 51.º Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo Decreto Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, e respetivas alterações, para além de beneficiar das disposições da Concordata celebrada entre a Santa Sé e a República Portuguesa em 18 de maio de 2004. Da perspetiva do direito canónico, aplica-se-lhes, designadamente, o Código de Direito Canónico, bem como a Carta Apostólica sob a forma de Motu Próprio sobre o serviço da caridade "Intima Ecclesiae Natura".

Para a concretização dos fins a que nos propomos, temos em funcionamento as Respostas Sociais de Centro de Convívio, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário, Creche e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

Nos últimos anos o Centro Social sofreu um incremento marcante ao nível de Respostas Sociais e do número de clientes a que presta serviços e, por conseguinte, só é possível dar maiores e melhores respostas com equipamentos sociais se tiverem capacidade de funcionamento. Nesta perspetiva iniciamos a construção de vários edifícios de raiz, onde foi possível capacitar o Centro Social com equipamentos de excelência.

A organização do CSPR está fundamentada numa Missão, Visão e Valores, que respondem a quem é, quem quer vir a ser, e por que valores se pauta.

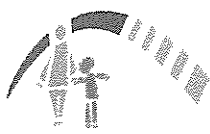
Missão - A Missão do Centro Social e Paroquial de Raimonda consiste em garantir serviços personalizados na prestação dos cuidados pessoais e humanos de forma a proporcionar o bem-estar físico, psicológico e social, bem como a autoestima dos clientes.

Promoção integral de todos e da valorização própria de cada um, num espírito de solidariedade humana, cristã, espiritual e social; Proteção social dos mais desfavorecidos mobilizando recursos humanos e materiais necessários à criação de estruturas de apoio às famílias e aos seus clientes.

Visão - O Centro Social e Paroquial de Raimonda pretende oferecer serviços de excelência proporcionando bem-estar pessoal e coletivo com vista ao envelhecimento ativo.

Valores - O Centro Social e Paroquial de Raimonda orienta a sua ação à luz da Doutrina Social da Igreja, designadamente, tendo em consideração os seguintes princípios orientadores:

1. A integridade, atuando nas relações interpessoais de forma educada e eticamente correta;
2. A iniciativa, antecipando-se às necessidades do cliente, e às dos trabalhadores;
3. A humanização, acompanhamento do cliente pelo técnico geriátrico e envolvimento com a família;
4. A confiança assegurar a todos os stakeholders que se relacionam com a Instituição.
5. A competência na forma de atuar com todos os stakeholders (clientes, Fornecedores, trabalhadores, comunidade);
6. A sustentabilidade ambiental e financeira: ambiental – uso racional dos bens e recursos naturais, aposta nas energias renováveis e eficiência energética, reutilizar, separar e reciclar; financeira – otimizar gastos, otimizar produtividade, atuando com eficiência e eficácia de forma responsável a fim de obter os melhores resultados.



Handwritten initials and a signature in the top right corner.

Política de Qualidade

Cientes - Oferecer um serviço de qualidade ao cliente, que esteja de acordo com, e sempre que possível ultrapasse, as suas expectativas.

Pessoas e Liderança - Promover as competências dos trabalhadores para a prestação de um serviço de qualidade, reconhecendo e recompensando os resultados individuais e de grupo proporcionando segurança e satisfação no trabalho.

Comunicação - Fomentar o diálogo e a comunicação entre todos de forma a potenciar o desempenho global institucional.

Fornecedores - Partilhar com os fornecedores a responsabilidade pela qualidade do produto e serviço prestado, estabelecendo relações duradouras de forma a atingir benefícios e melhorias para ambas as partes.

Amigos – Pessoas interessadas e disponíveis para ajudar de múltiplas formas o seu semelhante.

Processos - Investir na inovação e na melhoria progressiva dos vários processos, de suporte e de serviço, através da contínua procura de melhores práticas.

CAPÍTULO I - Disposições Gerais

NORMA 1ª - Objeto

O presente Regulamento Interno contém regras de organização e funcionamento da resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, adiante designada por ERPI.

NORMA 2ª - Âmbito de aplicação

O presente Regulamento aplica-se aos clientes, seus familiares, seus representantes legais, às pessoas de referência, aos trabalhadores da ERPI, às pessoas que se encontram a desempenhar funções em regime de estágio ou de voluntariado, bem como a todas as outras pessoas que procurem os serviços prestados junto desta resposta social.

NORMA 3ª - Legislação aplicável

1. Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas constitui uma resposta social desenvolvida em alojamento coletivo de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias e rege-se pelo estipulado no:
 - a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro, alterada pela Lei n.º 76/2015 de 28 de julho — Aprova e altera o Estatuto das IPSS.
 - b) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016 de 28 de novembro e republicada pela portaria 218-D/2019 de 15 de julho — Define os critérios, conformidade com o subsistema de ação social.
 - c) Portaria n.º 349/2023 de 13 de novembro — Procede à primeira alteração à Portaria n.º 67/2012 de 21 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas.
 - d) Declaração de Retificação n.º 1/2024 de 12 de janeiro — Retifica a Portaria n.º 349/2023 de 13 de novembro — Procede à primeira alteração à Portaria n.º 67/2012 de 21 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas.
 - e) Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março, alterado pela Decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de março e pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro — Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais.



- f) Acordo de Cooperação em vigor.
- g) Avaliação e Acompanhamento Técnico dos Protocolos e Acordos de Cooperação.
- h) Guião da Direção Geral de Ação Social de Dezembro de 1996 — Condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Lar para Idosos.
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS
- j) Decreto de Lei n.º 49/2018 de 14 de agosto, cria o estatuto de maior acompanhado.

NORMA 4ª - Regulamento Geral da Proteção de Dados

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do/a responsável e do/a encarregado/a da proteção de dados 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 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 cliente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.

NORMA 5ª - Objetivos do Regulamento Interno

1. O presente Regulamento Interno pretende dar a conhecer as regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços de forma que aquelas regras, bem como os procedimentos que decorrem da sua aplicação sejam claros para todos os intervenientes, assim se contribuindo para a constituição de relações saudáveis entre todos os intervenientes durante a prestação do serviço contratualizado.
2. O presente regulamento contém, designadamente:
 - a) Condições, critérios e procedimentos de admissão;
 - b) Gestão de lista de candidaturas;
 - c) Direitos e deveres da Instituição, do cliente e dos familiares e pessoas de referência;
 - d) Horário de funcionamento e períodos de suspensão da resposta;
 - e) Critério para determinação das participações familiares;
 - f) Regras de funcionamento para a prestação de serviço, atividades e cuidados.
 - g) Motivos para a cessação do contrato de prestação de serviços.
 - h) Protocolos de sinalização e atuação em emergência, risco de maus-tratos e negligência;
 - i) Procedimentos sobre os meios de suprimentos de consentimento no caso dos Clientes em situação de incapacidade. no âmbito do regime de maior acompanhado.
3. No ato de celebração do contrato de prestação de serviços será entregue ao cliente, ao representante legal, ou ao familiar ou pessoa de referência indicada como contato de emergência referenciada pelo cliente (neste caso, desde que o cliente tenha dado indicação expressa para essa entrega) um exemplar do Regulamento Interno.
4. Qualquer alteração ao Regulamento Interno será comunicada ao ISS, I.P. até 30 dias prévios à sua entrada em vigor.



NORMA 6ª - Objetivos da Resposta Social

I. Constituem objetivos da ERPI:

- a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosos.
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados.
- c) 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.
- d) Potenciar a inclusão social.
- e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado.
- f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família.
- g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia a dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI.
- h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entre ajuda e o espírito de comunidade.
- i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

NORMA 7ª – Princípios de atuação

I. A ERPI rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade.
- b) Interdisciplinaridade.
- c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do Cliente.
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do Cliente.
- e) Participação e corresponsabilização do Cliente ou do representante legal e dos familiares ou de pessoa de referência conforme vontade do Cliente, na elaboração do plano individual de cuidados (PIC).
- f) Promoção da qualidade de vida.
- g) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos Clientes.
- h) Garantia do direito de autodeterminação dos Clientes, salvaguardando o respeito da organização interna da ERPI e o direito de escolha dos restantes Clientes.
- i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, éticas, políticas e culturais.

NORMA 8ª – Destinatários

1. No âmbito do acordo de cooperação celebrado entre o Instituto da Segurança Social, IP/Centro Distrital do Porto e o Centro Social Paroquial de Raimonda, a Instituição presta serviços, atividades e cuidados dirigidos a pessoas:
 - a) com 65 ou mais anos que, por razões familiares, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
 - b) pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de grande dependência, em situação de exceção devidamente justificada.
 - c) em situações pontuais, a pessoas com grande dependência com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. São ainda destinatários da ERPI, não estando ao abrigo do acordo de cooperação:
 - a) Pessoas idosas com 65 anos ou mais.
 - b) Pessoas adultas com idade inferior a 65 anos desde que em situação de exceção devidamente justificada.
 - c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.



NORMA 9ª – Serviços Atividades e Cuidados

1. A ERPI presta um conjunto de serviços, atividades e cuidados, designadamente:
 - a) Alojamento.
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos Clientes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da Instituição, caso exista.
 - c) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem.
 - d) Tratamento de roupa do uso pessoal do Cliente.
 - e) Higiene dos espaços.
 - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais; que visem contribuir para um relacionamento saudável entre os Clientes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.
 - g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária.
 - h) Cuidados de enfermagem, administração de fármacos, quando prescritos, bem como acesso a cuidados de saúde, dentro dos limites decorrentes do quadro de pessoal e da organização da Instituição.
 - i) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidade e expectativas dos Clientes.
 - j) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos Clientes.
 - k) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar
2. As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o Cliente e constam de um plano de atividades.
3. A ERPI procura promover, através da sua atuação:
 - a) A convivência social, através do relacionamento entre Clientes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade.
 - b) A participação dos familiares e pessoas de referência, no apoio ao Cliente.
 - c) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus Clientes.
4. A ERPI pode ainda disponibilizar outro tipo de cuidados e atividades, como a marcação e acompanhamento a consultas de especialidade médica e/ou exames complementares de diagnóstico (mediante pagamento), entre outros, dentro dos limites decorrentes do quadro de pessoal, das exigências de organização e da capacidade da Instituição.
5. A ERPI permite a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o Cliente o solicite ou, na incapacidade deste, a pedido do seu representante legal.

NORMA 10ª – Capacidade

1. A capacidade da ERPI é de 39 Clientes.
2. O número de Clientes abrangidos pelo acordo celebrado entre o Centro Social Paroquial de Raimonda e o Instituto da Segurança Social, IP/Centro Distrital do Porto é de 39 Clientes.



CAPÍTULO II - Direitos e Deveres

NORMA 11ª - Direitos e Deveres dos Clientes

1. Constituem DIREITOS dos Clientes:

- a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do Plano Individual (PI), potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar; previamente estabelecido e contratualizado;
- f) Ser tratado com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) Ser informado e orientado sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação;
- h) Receber visitas de acordo com o regulamento Interno;
- i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- j) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo ou pelo seu representante legal;
- k) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- l) A inviolabilidade da correspondência, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização do Cliente ou representante legal;
- m) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas.
- n) À articulação com os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. Constituem DEVERES dos Clientes:

- a) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PI e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- b) 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);
- c) Tratar com respeito e dignidade os dirigentes, trabalhadores, voluntários e restantes Clientes da ERPI, bem como quaisquer pessoas com as quais, por qualquer razão, o Cliente venha a ter contacto, como fornecedores ou familiares de outros Clientes;
- d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- f) Proceder à assinatura do contrato de prestação de serviços;
- g) Cumprir o estabelecido no contrato de prestação de serviços, nomeadamente procedendo ao pagamento atempado das mensalidades e dos valores relativos às despesas;
- h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno da ERPI, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- j) Comunicar por escrito à Direção, com 15 de antecedência para suspensão temporária e 30 dias de antecedência para cessação do serviço;
- k) Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.



NORMA 12ª - Direitos e Deveres dos familiares e pessoas de referência

1. Constituem DIREITOS dos familiares e pessoas de referência:
 - a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
 - b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do PI do Cliente, caso este o deseje;
 - c) Ter acesso à informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao Cliente, com a devida autorização do próprio;
 - d) Visitar o Cliente, exceto se este o recusar ou se houver algum impedimento legal.

2. Constituem DEVERES dos familiares e pessoas de referência:
 - a) Respeitar e fazer cumprir o Regulamento Interno;
 - b) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
 - c) Proceder ao acompanhamento dos clientes nas consultas externas sempre que possível, sendo obrigação da Instituição fornecer toda a informação pertinente relativa ao estado de saúde do Cliente, quando este tem representante legal ou familiar com autorização para ter acesso a tal informação;
 - d) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade e outras despesas, de acordo com o estabelecido;
 - e) Dever de respeitar as regras de funcionamento e horários da ERPI;
 - f) Dever de colaborar com a equipa da ERPI;
 - g) Dever de respeitar e tratar com urbanidade, com correção e compreensão a Direção, trabalhadores, voluntários e demais Clientes da ERPI, bem como quaisquer outras pessoas com as quais venham a ter contacto, como fornecedores e familiares de outros Clientes.
 - h) Dever de respeitar a privacidade e intimidade dos demais Clientes da ERPI.

NORMA 13ª - Direitos e Deveres da Instituição

1. Constituem DIREITOS da Instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Cliente e ou representante legal e/ou familiares no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Tomar conhecimento do surgimento de quaisquer problemas com os Clientes, devendo os trabalhadores informar a Direção Técnica, tendo esta a incumbência de tomar as medidas que achar necessárias e de as transmitir à Direção;
 - f) Ao direito de suspender ou cessar este serviço, sempre que os Clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. Constituem DEVERES da Instituição:
 - a) Respeito pela individualidade dos Clientes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;



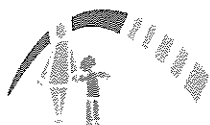
[Handwritten signature and initials]

- 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 Instituição e o Cliente;
- g) Manter os processos dos Clientes atualizados;
- h) Fornecer informação relevante dos Clientes ou responsável legal ou aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Clientes;
- j) Disponer do livro de reclamações;
- k) Prestar ao Cliente ou ao responsável legal ou à família toda a informação sobre o Cliente, pelos canais estabelecidos, e dentro das regras legais, nomeadamente as relativas à Proteção de dados pessoais.

CAPÍTULO III - Processo de candidatura, admissão e renovação

NORMA 14ª – Candidatura e Renovação

1. Para efeito de candidatura e eventual admissão, o candidato, representante legal e/ou pessoa de referência, será atendido pelo diretor técnico da resposta social que fará a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do(a) Cliente.
2. Para além dos dados pessoais, o candidato fornecerá a informação que a Instituição entenda necessária para aferir se o/a mesmo/a cumpre os critérios de admissão e de priorização, conforme descrito neste regulamento.
3. O(a) candidato(a) deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
 - a) Os dados necessários que constam dos seguintes documentos pessoais do candidato e do representante legal (quando aplicável): BI ou Cartão do Cidadão, Cartão de Contribuinte; do Cartão de Beneficiário da Segurança Social e Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato pertença;
 - b) Relatório médico atualizado comprovativo da situação clínica do(a) candidato(a), incluindo relatório médico das especialidades (psiquiatria/neurologia);
 - c) Comprovativo do estado vacinal;
 - d) Guia Tratamento (medicação doenças crónicas) e indicação de dieta específica quando seja esse o caso;
 - e) Comprovativos dos rendimentos do candidato nomeadamente:
 - Declaração anual de pensões ou, na ausência deste documento, uma declaração comprovativa da segurança social;
 - Declaração de IRS do último ano e respetivo comprovativo de liquidação ou, em alternativa, Certidão de dispensa de apresentação de Declaração de Rendimentos;
 - f) Comprovativo de despesas do(a) candidato(a), nomeadamente:
 - Comprovativos de despesas fixas com a saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, acompanhados de declaração médica;
 - Comprovativo de comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativas aos ascendentes e outros familiares.
4. Nas situações aplicáveis, aquando do preenchimento da ficha de inscrição, deverá ser entregue sentença judicial comprovativo da nomeação ao idoso/Cliente de acompanhante, bem como dos termos de representação legal fixados no processo de maior acompanhado.



5. Declaração assinada pelo(a) candidato(a) ou seu representante legal em como autoriza o tratamento dos dados pessoais, nomeadamente a sua informatização, para efeitos de elaboração do processo individual e para consulta das entidades competentes.
6. Aquando da candidatura, será feita uma entrevista para recolha de informação adicional à ficha de inscrição.
7. A candidatura só é formalizada após o preenchimento da ficha de inscrição, da realização da entrevista referida no número anterior e da entrega dos documentos probatórios à Direção Técnica da Instituição.
8. Em caso de dúvida, a Instituição pode solicitar outros documentos comprovativos.
9. 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.
10. Sempre que o candidato não reúna as condições de admissibilidade é informado no momento da entrevista e a sua inscrição arquivada.
11. Caso o candidato reúna as condições de admissão, mas não existam vagas disponíveis, a candidatura permanece válida durante 6 meses, pelo que se o candidato não for admitido até ao final desse prazo deverá o mesmo proceder à renovação da candidatura mediante atualização dos dados.
12. A Instituição reserva-se ao direito de recusar a candidatura sempre que se verifiquem 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 Instituição.

NORMA 15ª – Lista de Candidaturas

1. Os Clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir de imediato, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na lista de candidatos e o seu processo é arquivado até à existência da mesma.
2. Serão retirados(as) da lista dos(as) candidatos(as) pelos seguintes motivos: desistência, falecimento, impossibilidade de contato, não renovação da candidatura.
3. O candidato permanece inscrito na resposta social pelo período de 6 meses, findo o qual o seu processo é eliminado da lista de candidaturas.
4. Após o período de 6 meses referido no número anterior, e caso mantenha interesse na admissão do candidato, este ou o seu representante legal deverá renovar o pedido de admissão.
5. A base de dados será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
6. O(a) Cliente e/ou representante legal serão informados (as) quando, em função da disponibilidade da Instituição e da aplicação dos critérios de admissão, houver vaga para proceder à admissão na Resposta Social.
7. Caso o candidato se recuse a ser admitido, a sua inscrição permanece na lista de candidatos se for da sua vontade; caso contrário é eliminada.
8. A gestão da lista de candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.



NORMA 16ª – Maior Acompanhado

1. O Cliente que, por razões de saúde, deficiência ou comportamento, se encontre impossibilitado de exercer de forma plena, pessoal e consciente os seus direitos, ou de cumprir os seus deveres nos mesmos termos, beneficia de medidas de acompanhamento.
2. O acompanhamento é decidido pelo tribunal e destina-se a proteger a pessoa, de modo a impedir ou evitar que outros tomem decisões que lhe sejam prejudiciais ou fiquem à mercê da vontade arbitrária ou abusiva de terceiros.
3. O acompanhamento é requerido pelo próprio ou, mediante autorização deste, pelo cônjuge, pelo unido de facto, por qualquer parente sucessível ou, independentemente de autorização, pelo Ministério Público.
4. Este regime jurídico está legislado pelo DL 49/2018, 14 de agosto de 2018 e substitui o anterior regime de interdição e inabilitação.
5. A Direção Técnica da ERPI deve ser obrigatoriamente informada da situação de Maior Acompanhado, mediante a apresentação da sentença judicial que determina a aplicação das respetivas medidas de acompanhamento.
6. Nos casos em que o cliente admitido na ERPI se encontre incapaz e não tenha acompanhante designado, os familiares serão informados pelo Diretor Técnico da necessidade de nomear um Acompanhante para o cliente, bem como dos procedimentos a seguir para o efeito e da urgência em fazê-lo no mais curto espaço de tempo.

NORMA 17ª – Critérios de prioridade na admissão

1. Os critérios de prioridade na admissão dos Clientes são os seguintes:
 - a) Vulnerabilidade económica.
 - b) Avaliação sociofamiliar.
 - c) Avaliação das necessidades de Apoio nas Avd's (Grau de Dependência)
 - d) Situação de emergência social.
 - e) Idade do Cliente.
 - f) Frequência de outra Resposta Social da Instituição.
 - g) Residência na área geográfica da Resposta Social.
 - h) Elementos de referência a frequentar a Instituição ou Afetivamente ligado à Instituição.
 - i) Integra a Liga dos amigos do Centro Social Paroquial de Raimonda (CSPR).
2. Sempre que o candidato cumpra as condições de admissão é calculado um valor de pontuação final, arredonda as centésimas e varia entre 0 e 10, segundo a fórmula:
$$Pf = Pt \times Pd$$
 (Pf = Pontuação final/ Pt = Pontuação/ Pd = Ponderação)
3. A pontuação e a ponderação percentual dos critérios de prioridade são apresentadas no Anexo I, deste regulamento interno.
4. No caso de mais do que um candidato apresentar exatamente a mesma pontuação final, é utilizado como critério de desempate a pertença à liga dos amigos do CSPR e/ou a antiguidade da inscrição.

NORMA 18ª – Condições de admissão

1. Na existência de vaga, são condições de admissão na ERPI:
 - a) O preenchimento das condições referidas no n.º1 e n.º2 da NORMA 8ª;
 - b) Nos casos em que o Cliente tem capacidade, ser vontade do mesmo ser admitido;
 - c) Assinatura do contrato de prestação de serviços e aceitação dos princípios, valores e normas regulamentares da Instituição, estabelecidas neste regulamento interno;
 - d) Estarem enquadrados nas condições referidas na NORMA 9ª;



- e) A admissão de pessoas portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco o próprio, os(as) restantes Clientes e/ou trabalhadores, ou que, pelo seu comportamento, possa perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Instituição e de articulação com as entidades parceiras.

NORMA 19ª – Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, a mesma é registada e analisada pelo Diretor Técnico da Instituição a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar.
2. A proposta referida no número anterior é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
3. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição, com exceção das situações de não preenchimento das condições de admissão ou de inexistência de vagas, caso em que o Diretor Técnico poderá comunicar a decisão de não admissão sem necessidade de deliberação prévia daquele órgão estatutário.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. No caso de admissão urgente, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, e ficando a admissão definitiva sujeita a deliberação definitiva da Direção, tomada após o cumprimento dos procedimentos de admissão descritos no presente regulamento.
6. No ato de Admissão:
 - a) É assinado o contrato de prestação de serviços;
 - b) É entregue ao Cliente, familiares ou representante legal uma cópia do Regulamento Interno;
 - c) É assinada uma declaração pelo Cliente e/ou responsável legal, de autorização do uso da imagem do Cliente.
 - d) É devido o pagamento da primeira mensalidade e de uma segunda mensalidade como caução. Porém, caso se verifique a impossibilidade financeira desse adiantamento este não será realizado, não condicionando a sua admissão em ERPI.
 - e) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do cliente.
7. Os Clientes poderão trazer para a ERPI objetos pessoais para uso corrente. Mediante parecer da Direção, poderão ainda manter na ERPI objetos pessoais de valor ou que não se destinam ao uso diário, mediante assinatura de listagem/declaração dos pertences apresentados no momento da admissão.

NORMA 20ª – Acolhimento de novos clientes

1. Aquando da admissão do Cliente é definido o programa de acolhimento, com a duração de 30 dias, que é monitorizado continuamente e avaliado no final daquele período.
2. Acolhimento dos novos Clientes pauta-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao Cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Apresentação dos outros Clientes.
 - d) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social, 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;



- e) Caso existam, realização do inventário dos bens que o Cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - f) Visita a todos os espaços da ERPI mesmo os que não estejam especificamente destinados;
 - g) Apresentar o programa de atividades;
 - h) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
 - i) Avaliar as reações do Cliente e prestar os esclarecimentos em caso de necessidade;
 - j) Se, durante este período, o Cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do Cliente, procurando que as mesmas sejam ultrapassadas, e estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção.
3. Se a inadaptação persistir após a intervenção referida no número anterior, quer a Instituição quer o Cliente podem denunciar o contrato com esse fundamento.

NORMA 21ª – Processo Individual do Cliente

1. Cada Cliente tem um processo individual constituído por:
 - a) Identificação do Cliente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do médico assistente;
 - d) Identificação e contato do representante legal ou dos familiares ou pessoa de referência;
 - e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação familiar e do contexto e história de vida;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
 - g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime de maior acompanhado, quando aplicável;
 - h) Plano Individual de cuidados (PIC);
 - i) Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
 - j) Registo de período de ausências, bem como de ocorrências de situações anómalas;
 - k) Cessão do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo;
 - l) Outros documentos e correspondência trocada com o(a) Cliente, familiares/pessoas de referência e/ou representante legal.
2. O Processo Individual do(a) Cliente é arquivado em local próprio, garantindo sempre a confidencialidade da sua informação e o acesso restrito, permanecendo sempre atualizado.

NORMA 22ª – Depósito e guarda de bens dos Clientes

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que o Cliente entregue à sua guarda, não se responsabilizando pelos bens que o Cliente mantém na sua posse, ainda que nas instalações da ERPI.
2. No caso dos bens entregues à guarda da Instituição, é feita uma lista dos bens entregues assinada pelo Cliente ou representante legal e pela pessoa que os recebe, sendo esta lista arquivada junto ao processo individual do Cliente.



CAPÍTULO IV – Instalações e regras de funcionamento

NORMA 23ª – Instalações

1. A resposta social de ERPI funciona na Avenida do Centro Cívico, n.º 29, 4590-925 Raimonda, Paços de Ferreira, tendo como contatos o telefone 255 881 350 e o correio eletrónico geral@csraimonda.com, além do Website: <https://cspraimonda.pt/>.
2. A ERPI é composta pelas seguintes áreas funcionais:
 - a) Quartos Individuais com WC;
 - b) Quartos duplos com WC;
 - c) Instalações sanitárias do pessoal de serviço;
 - d) Receção;
 - e) Compartimento de Sujos;
 - f) Instalações sanitárias de apoio aos clientes;
 - g) Salas de estar/convívio;
 - h) Sala de Refeições e Copa;
 - i) Sala de banho geriátrico;
 - j) Sala de cabeleireiro/barbeiro;
 - k) Capela;
 - l) Gabinete médico/enfermagem (comum a todas as respostas sociais);
 - m) Lavandaria (comum a todas as respostas sociais);
 - n) Cozinha (Comum a todas as respostas sociais);
3. Os quartos destinam-se ao descanso dos Clientes e são de acesso restrito.
4. Os serviços administrativos encontram-se garantidos na sede da Instituição.

NORMA 24ª – Horário de Funcionamento

1. A ERPI funciona todos os dias do ano e 24h/dia.

NORMA 25ª – Visitas e Saídas

1. O horário de visitas será:
Período da manhã: 10H30 às 12H00
Período da tarde: 14H30 às 18H00
2. O horário de visitas poderá sofrer alterações consoante as necessidades e funcionalidade da instituição.
3. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos Clientes da ERPI, desde que não perturbem o regular funcionamento da ERPI, os cuidados prestados àquele ou aos restantes Clientes, bem como o seu bem-estar.
4. As visitas devem ser agendadas previamente, de forma a permitir à equipa técnica a melhor gestão dos horários das rotinas dos serviços, cuidados e atividades dos Clientes.
5. Qualquer visita sem agendamento prévio está sujeita ao período de espera necessário de forma a não perturbar as rotinas e serviços da instituição.
6. O Cliente é soberano na decisão da aceitação da visita, desde que possua autonomia para tal.
7. As visitas nos quartos estão reservadas exclusivamente a pessoas acamadas.



8. Existe um limite de 2 visitantes por Cliente em simultâneo, salvo situações previamente autorizadas.
9. Não estando proibida a oferta de bens alimentares aos clientes durante as visitas, é necessário que a equipa tenha conhecimento dessa prática. Devem privilegiar opções saudáveis, nomeadamente fruta e caso optem por bolos estes devem ser simples, sem cremes.
10. É expressamente proibido trazer ou disponibilizar aos clientes bolos com cremes.
11. Não é permitido fornecer ou partilhar alimentos com outros clientes que não o seu familiar.
12. É ainda necessário a referência da entrega de roupas, bens ou valores aos Clientes, para que os mesmos sejam registados.
13. Aquando das visitas não estão autorizados registo de imagem, vídeo ou áudio dos trabalhadores e outros Clientes.
14. As saídas do Cliente da ERPI são permitidas, mas ficam sujeitas às seguintes condições:
 - a) Serem comunicadas à Direção Técnica pelo Cliente ou representante legal com antecedência.
 - b) No caso de Cliente com acompanhante nomeado, este deverá ainda informar a Direção Técnica dos horários previstos de saída e chegada e, não sendo este a acompanhar o Cliente, a identificação da pessoa que o acompanhará.
15. Nas situações de saídas da ERPI nos termos referidos acima, a Instituição não é responsável pelo Cliente durante o período em que o mesmo se encontra ausente.
16. Os Clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só deverão sair com consentimento médico.

NORMA 26ª – Formas de atuação em caso de emergência

A Instituição dispõe do seu plano de emergência interno e tem afixado em local visível as plantas de emergência, em situação de evacuação, bem como os fluxogramas de atuação das equipas em caso de emergência.

NORMA 27ª – Procedimento em situações de negligência, abusos e maus-tratos

1. Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis.
2. A Instituição 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 e disponibilizada a todos os Clientes, representantes legais e/ou pessoa de referência e trabalhadores.

NORMA 28ª – Seguros

1. Não é celebrado pela Instituição seguro de acidentes pessoais para os clientes da Resposta Social ERPI, pelo que a responsabilidade/despesa, resultante de qualquer acidente com o cliente, deve ser assumida pelo mesmo.
2. Nos acidentes de viação, os clientes estão cobertos pelo seguro de ocupantes.
3. A Instituição possui um seguro de responsabilidade civil.



CAPÍTULO V – Mensalidades

NORMA 29ª – Comparticipação da Resposta Social (ERPI)

1. No âmbito do Acordo de Cooperação considera-se a comparticipação familiar, o valor devido pela utilização dos serviços em ERPI e é determinada pela aplicação da percentagem sobre o rendimento per capita mensal do Cliente na percentagem de 75% a 90%, de acordo com grau de dependência de cada cliente. Anexo II
2. À comparticipação familiar 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.
3. 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.
4. A comparticipação familiar devida pela frequência em ERPI, em vagas não abrangidas pelo Acordo de Cooperação é fixada livremente pela Direção da Instituição.

NORMA 30ª – Cálculo do Rendimento per capita mensal

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional per capita mensal do Cliente, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à n.º 218-D/2019, de 15 de julho.
2. O cálculo do rendimento per capita mensal do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula: $RC: \frac{RAF}{12 - D}$

Sendo que:

RC = Rendimento per capita mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Para a resposta social 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;
 - b) Do trabalho independente: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS; 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 apaga 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 resulta 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. 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 Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que se considera com o rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

- g) 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%;
 - h) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
 - i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
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 de vida 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;
 - f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
6. Ao somatório das despesas referidas em c), d) e e) da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à 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:
- a) É feita mediante a apresentação da Declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou se verifique a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
 - c) A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 31ª – Revisão da Comparticipação familiar mensal e descontos aplicáveis

- 1. As comparticipações familiares mensais dos Clientes, bem como as comparticipações dos descendentes e outros familiares daqueles, abrangidos por acordo de cooperação são objeto de revisão anual a efetuar no início de cada ano civil ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita mensal do Cliente.
- 2. O(a) Cliente e/ou representante legal tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações da sua situação económica do Cliente ou dos descendentes ou outros familiares que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
- 3. As mensalidades das vagas não abrangidas pelo acordo serão objeto de revisão anual a efetuar no início de cada ano civil.



4. Haverá lugar a uma redução de 10% do valor da comparticipação familiar mensal, em caso de ausência, devidamente fundamentada que prolongue por um período superior a 15 dias seguidos e até 6 meses.
5. As alterações à comparticipação familiar previstas no n.º 1 e 3 devem ser comunicadas ao Cliente ou representante legal com uma antecedência de trinta dias.

NORMA 32ª – Pagamento das mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 05 do mês àquele a que respeita, preferencialmente por transferência bancária.
2. No ato de admissão serão pagas as mensalidades do 1.º e último mês de frequência do Cliente na Instituição. A primeira mensalidade é paga da seguinte forma: iniciando-se a frequência da resposta social na primeira quinzena do mês, o/a Cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade; se iniciar na segunda quinzena do mês, pagará 50% da mesma. A mensalidade no mês do falecimento é paga na totalidade.
3. Se a mensalidade for paga fora do prazo, sofrerá um agravamento de 10% até ao dia 20 e 15% para além deste prazo.
4. No caso de não pagamento das despesas e/ou comparticipações familiares e/ou comparticipação dos descendentes ou outros familiares, após 30 dias da data-limite para o pagamento, a Instituição interpelará por escrito o Cliente e/ou representante legal/pessoa de referência e familiares obrigados ao pagamento da comparticipação para que proceda ao pagamento dos valores em dívida no prazo de 10 dias.

5. A interpelação do representante legal/pessoa de referência e dos familiares referidos no número anterior será feita por carta registada com aviso de receção para a morada fornecida pelos mesmos, considerando -se a comunicação efetuada se a mesma não for entregue por fato imputável ao destinatário, considerando-se como tal a não entrega por alteração de morada não comunicada à Instituição.
6. Se não houver pagamento no prazo de 10 dias após receção da carta, à mensalidade em dívida, acresce 50% do valor da mesma.
7. Nos casos de força maior, como guerras desastres naturais, terrorismo, epidemias, pandemias ou outras situações de emergência de saúde pública, estados de alerta, contingência, calamidade ou de emergência por qualquer razão decretados pelas entidades competentes que impliquem a suspensão total ou parcial das atividades da resposta social, não havendo imposição legal para a redução da comparticipação mensal, esta decisão dependente da deliberação da Direção da Instituição, atendendo às implicações na sustentabilidade económico-financeira da resposta social e da própria Instituição

NORMA 33ª – Pagamento de cuidados, serviços e produtos não previstos e/ou ocasionais, não abrangidos no contrato

1. Não estão incluídos no valor da mensalidade/comparticipação: medicação, consumíveis de enfermagem; suplementos nutricionais; espessante de alimentos; produtos para incontinência (fraldas, pensos, etc.); consultas médicas externas; terapias de reabilitação e outras, exames de diagnóstico; taxas moderadoras; transporte de ambulância ou outros; óculos; próteses dentárias; serviços de cabeleireira, esteticista, cerimónias fúnebres, vestuário, calçado e artigos pessoais, sendo os custos destes da responsabilidade do Cliente, e/ou representante legal;
2. A ERPI pode providenciar as atividades, serviços ou produtos, referidas no ponto anterior, carecendo de informação e autorização previa do Cliente e/ou representante legal;
3. Nestas situações terá que o Cliente e/ou representante legal, adiantar o valor estimado dos cuidados, serviços ou produtos previstos;



4. Por motivos organizacionais, a gestão de compras de medicamentos e consumíveis de incontinência são da responsabilidade da instituição sendo os respetivos valores imputados ao cliente.
5. O Cliente terá uma conta corrente na qual serão registados todos os movimentos relativos a despesas não incluídas na mensalidade.

NORMA 34ª – Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente, os familiares responsáveis pela comparticipação referida na Norma 29.ª ponto 2 e a Instituição, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. Sempre que o Cliente, embora capaz cognitivamente, não possa ou não saiba assinar o referido contrato, o mesmo será assinado a rogo pela pessoa indicada pelo Cliente como sendo a pessoa de referência/contacto de urgência.
3. Caso o Cliente não esteja capaz e tenha acompanhante nomeado com poderes para o efeito, o contrato será assinado por este.
4. As normas do presente Regulamento Interno são consideradas cláusulas contratuais a que o Cliente ou representante legal, deve manifestar integral adesão.
5. Quaisquer alterações às cláusulas do contrato referido nos números anteriores, nomeadamente quanto aos serviços, atividades e cuidados prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, serão formalizadas através da assinatura, pelas partes, de adenda ao contrato em causa.
6. O contrato é celebrado em duas ou três vias, sendo uma entregue ao Cliente ou seu representante legal, outra ao familiar ou pessoa indicada como pessoa de referência/contacto de urgência, caso o Cliente assim o determine, e outra arquivada no respetivo processo.
7. Aquando da assinatura do contrato será entregue ao Cliente ou seu representante legal ou e, se o Cliente assim o determinar, ao familiar ou pessoa indicado como pessoa de referência/contacto de urgência uma cópia do presente Regulamento, o qual fará parte integrante do contrato.

NORMA 35ª – Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa ou causa imputável ao Cliente

1. A interrupção da prestação de serviços pode ser feita pelo Cliente nas situações de internamento hospitalar, férias ou saídas pontuais, ou por outras razões devidamente fundamentadas, devendo ser comunicada à Instituição com uma antecedência mínima de 15 dias ou logo que possível, se imprevisível, sendo que, nestas situações, a mensalidade a pagar será a referida na Norma 31ª ponto 4.
2. É admitida a interrupção por um período até seis meses por outros motivos julgados de interesse pelo Cliente ou seu representante legal e atendíveis pela Direção da Instituição, que analisará o caso concreto e decidirá pela conjugação dos interesses dos Clientes, do ponto vista social e humano, e dos interesses da Instituição, de acordo com critérios de viabilidade financeira e de organização.

NORMA 36ª – Cessação da prestação de serviços

1. O Contrato da Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Denúncia do contrato por qualquer uma das partes, independentemente de justa causa, desde que comunicada com uma antecedência mínima de 30 dias;



- b) Revogação por mútuo acordo, ou não renovação, sendo a mesma reduzida a escrito, com a indicação da data em que a mesma produz efeitos;
 - c) Caducidade, nomeadamente nos casos de falecimento do Cliente;
 - d) Impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços por parte da Instituição ou do Cliente de os receber;
 - e) Dissolução da Instituição;
 - f) Ausência do Cliente por um período superior a 30 dias sem motivo justificado, sendo que, neste caso, a Instituição remete carta registada com aviso de receção para o representante legal, pessoa de referência/contacto de urgência e familiares responsáveis pela comparticipação referida na Norma 31ª n.º 5 a informar da cessação do contrato;
 - g) Resolução do contrato por qualquer uma das partes por justa causa, nomeadamente por incumprimento das cláusulas contratuais e do presente regulamento interno;
 - h) Denúncia do contrato por qualquer uma das partes por inadaptação do Cliente, comunicada com uma antecedência de 30 dias.
2. No caso de denúncia do contrato pelo Cliente, o não cumprimento do prazo previsto na al. a) do n.º1 obriga ao pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
 3. Para os efeitos previstos na al. g) considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos outorgantes;
 - b) Existência de dívidas à Instituição, designadamente, duas ou mais mensalidades e/ ou despesas relativas a um período de dois meses não liquidadas após interpelação para o efeito;
 - c) Incumprimento repetido do prazo de pagamento das mensalidades e/ou despesas, considerando-se como tal a situação em que o atraso se verifique pelo menos quatro vezes no período de um ano civil;
 - d) Desrespeito, pelo Cliente, representante legal ou pessoa de referência/contacto de urgência e/ou familiares pelas regras da ERPI, equipa técnica ou demais trabalhadores, outros Clientes ou por quaisquer pessoas com que o Cliente contacte na ERPI; nomeadamente, voluntários, fornecedores e familiares de outros Clientes;
 - e) Incumprimento, pelo Cliente, representante legal e/ou pessoa de referência/contacto de urgência e familiares referidos na Norma 29ª n.º 2, das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços;
 - f) Prestação de falsas declarações que possam interferir com a admissão, continuidade dos serviços prestados do Cliente e valor da comparticipação.
 4. A cessação por resolução com justa causa opera-se por comunicação por escrito, remetida ao Cliente, representante legal/pessoa de referência e familiares, referidos nos pontos 2 e 3 da Norma 34ª, por carta com aviso de receção, na qual são sumariamente invocados os motivos que fundamentam a justa causa.
 5. No caso do número anterior, caso a comunicação não seja recebida por motivo imputável ao destinatário, considera-se a comunicação efetuada no termo do prazo para levantamento da carta nos serviços postais, considerando-se imputável ao destinatário a alteração da morada não comunicada à contraparte.
 6. A resolução do contrato com justa causa produz efeitos 10 dias após a data da receção da comunicação referida no número 4, ou da data estabelecida no n.º 5, em caso de não levantamento da carta nos serviços postais, e implica a cessação da prestação dos serviços e a consequente obrigação de libertação da vaga na ERPI até ao término daqueles prazos.
 7. No caso do número anterior, caso a vaga não seja libertada até ao término daqueles prazos, é devida à Instituição uma compensação de valor equivalente à comparticipação familiar e comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acrescida de € 15.00 por cada dia de atraso à instauração da competente ação judicial para cobrança dos valores em dívida.



CAPÍTULO VI – Prestação dos Cuidados e Serviços

NORMA 37ª – Alojamento

1. O alojamento é constituído por quartos individuais e duplos.
2. A atribuição de quarto aos clientes é da responsabilidade da ERPI.
3. Sempre que se considere necessário e mediante avaliação técnica, os clientes podem mudar de quarto.
4. Não é permitido fazer alterações aos quartos sem prévio consentimento da direção, entre os quais colocação de objetos nas paredes ou de mobiliário pessoal.
5. É proibida a utilização de velas, cobertores etéricos ou outros objetos que possam causar risco de incêndio.

NORMA 38ª – Nutrição e alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. As refeições são servidas no refeitório da ERPI enquanto os Clientes tiverem condições físicas para tal. Só em casos especiais e justificados poderão ser servidas no seu quarto.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos Clientes desta resposta social.
4. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório. No caso do cliente recusar a dieta prescrita, deverá assinar um termo de responsabilidade, não se responsabilizando a Instituição pelo seu incumprimento.
5. No caso de o cliente apresentar algum tipo de restrição alimentar (saúde, religiosa ou outra), a aquisição de bens-alimentares específicos ficará a seu cargo e a confeção poderá ser executada mediante capacidade/disponibilidade da Instituição.
6. Os clientes e familiares não estão autorizados a trazer alimentos ou bebidas para distribuir e partilhar pelos outros clientes.

NORMA 39ª – Cuidados de higiene, conforto e imagem pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto. Este serviço é prestado diariamente e sempre que necessário é adaptado ao plano individual do Cliente.
2. A escolha dos produtos utilizados na higiene pessoal é da responsabilidade da ERPI.
3. No caso do Cliente, representante legal ou pessoa de referência/contacto de emergência indicado pelo Cliente pretender outros produtos que não os disponibilizados, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer reembolso ou redução da mensalidade.
4. São prestados cuidados de imagem que não requeiram formação especializada.
5. Os serviços de cabeleireira (arranjar, cortar e/ou pintar o cabelo) e de estética (depilação e manicure) são serviços realizados por um prestador externo à Instituição, havendo um custo associado este deve ser assumido pelo Cliente e pago diretamente ao prestador de serviços.



NORMA 40ª – Tratamento da Roupa

1. O tratamento das roupas de uso pessoal é assegurado na lavandaria da Instituição.
2. As roupas de uso pessoal devem estar marcadas com o respetivo n.º de cliente, atribuído pela instituição.
3. É da responsabilidade do cliente, representante legal ou pessoa de referência, a marcação de todas as peças de roupa.
4. As etiquetas para marcação de roupa, são fornecidas pela instituição.
5. As roupas que possam trazer após a admissão do Cliente devem ser entregues à equipa já devidamente marcadas.
6. A limpeza e tratamento das roupas que necessitem de serviços especializados para o efeito são da responsabilidade do Cliente, representante legal ou pessoa de referência indicada pelo Cliente.

NORMA 41ª – Higienização dos espaços

A higienização dos espaços é realizada diariamente, segundo o estipulado no plano de higienização.

NORMA 42ª – Atividades de animação, socialização, lúdico-recreativas e ocupacionais.

1. Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da diretora técnica que comunica a organização de atividades nas quais os clientes da ERPI podem ser incluídos.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes ou familiares ou representantes legais.
4. Para a realização de passeios ou deslocações em grupo, a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam cognitivamente capazes de o fazer.
5. Durante as atividades, os Clientes são sempre acompanhados por trabalhadores da Instituição

NORMA 43ª – 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 44ª – Cuidados de enfermagem, bem como acesso a cuidados de saúde

1. Acesso a cuidados de saúde são garantidos da seguinte forma:
 - a) Transferência da inscrição para o centro de saúde da área da resposta social, mediante alteração da residência do Cliente;
 - b) Caso o Cliente pretenda manter inscrição no centro de saúde de origem, não se situando este na área da resposta, deve o Cliente, familiar ou representante legal garantir os contactos e deslocações com e para o mesmo.
2. A ERPI dispõe de cuidados médicos a nível de clínica geral e familiar, de acordo com o quadro em vigor na Instituição;



3. Os cuidados de enfermagem são prestados, de acordo com o quadro de pessoal em vigor na resposta social.
4. A administração da medicação ao Cliente cumpre as respetivas prescrições médicas, nas quais deve constar o princípio ativo do medicamento, a posologia e via de administração, e obedece às seguintes regras:
 - a) A preparação da medicação compete à equipa de enfermagem e/ou entidade externa;
 - b) A medicação será administrada pela equipa de enfermagem e, na ausência desta, pelas ajudantes de ação direta sob orientação prévia.
 - c) Não é permitido aos Clientes ter medicamentos na sua posse;
 - d) Não será administrada medicação que não cumpra o disposto nas alíneas anteriores.
5. Sem prejuízo do acompanhamento médico assegurado pela Instituição, o Cliente poderá recorrer a serviços médicos externos, devendo, para o efeito, transmitir à Instituição, por escrito, toda a informação relevante respeitante ao seu estado de saúde, tratamentos e medicação

NORMA 45ª – Acompanhamento e transporte, a consultas e a exames complementares de diagnóstico

1. O acompanhamento dos Clientes a consultas e a exames auxiliares de diagnóstico será assegurado preferencialmente por familiares ou, na sua ausência, por trabalhadores da ERPI mediante disponibilidade e pagamento extra.
2. A tabela de preços referida no ponto anterior encontra-se afixada em local visível na Instituição, podendo ser alterada sempre que tal se justifique.
3. Os transportes realizados por entidades externas, designadamente ambulâncias, em situações não urgentes, serão faturados diretamente ao cliente nos termos definidos pela respetiva entidade transportadora.

NORMA 46ª – Acompanhamento em situações de emergência hospitalar

1. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde pública disponíveis (Hospital), sendo a pessoa indicada como contacto de emergência abordada, de imediato, para acompanhamento do/a cliente.
2. Quando o cliente é acompanhado por um colaborador da instituição, compete ao/à cliente assegurar os custos de regresso desse trabalhador por táxi ou outro transporte, assim como cobrir o valor de permanência desse trabalhador no exterior em acompanhamento.
3. O acompanhamento por um colaborador da instituição apenas será assegurado caso existam recursos humanos suficientes que garantam o normal funcionamento da instituição.
4. O Cliente será sempre acompanhado, por uma carta com toda a informação necessária à respetiva triagem.

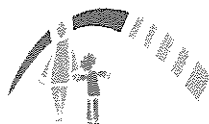
NORMA 47ª – Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos e outros) é da responsabilidade do Cliente, familiar ou representante legal providenciar os mesmos.

CAPÍTULO VII – Recursos

NORMA 48ª – Pessoal

O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos existentes definido de acordo com a legislação e com o Acordo de Cooperação celebrado com a Segurança Social em vigor.



NORMA 49ª – Direção Técnica

1. A Direção/Coordenação Técnica da ERPI compete a um técnico com formação superior na área das ciências sociais e do comportamento, saúde, ou serviços sociais.
2. O nome e a formação do Diretor Técnico encontra-se afixado em lugar visível.
3. À direção técnica cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

NORMA 50ª – Estagiários e Voluntários

A Instituição está disponível para acolher estagiários e voluntários na Instituição, devendo a colaboração dos mesmos ser regulada por contratos/protocolos nos quais se estabelecerá os procedimentos a seguir e os direitos e deveres das partes.

CAPÍTULO VIII – Disposições Finais

NORMA 51ª – Livro de reclamações, sugestões e elogios Reclamações

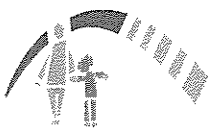
1. **Reclamações:** Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui um Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado, assim como, um livro de reclamações eletrónico que pode ser utilizado em alternativa disponível no site: <https://espraimonda.pt/>.
2. **Elogios:** Os elogios poderão ser registados em livro próprio, disponível junto da Direção técnica.
3. **Sugestões:** Não obstante o disposto nos números anteriores, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser diretamente apresentados ao Diretor Técnico ou, por escrito, na Caixa de Sugestões existentes na Instituição ou enviados para Centro Social Paroquial de Raimonda – Av. Do Centro Cívico, n.º 29 4590-925 Raimonda – Paços de Ferreira, ou para geral@csraimonda.com.

NORMA 52ª – Livro de registo de ocorrências

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

NORMA 53ª – Óbito e funeral

1. Ocorrido o óbito do Cliente, o funeral do mesmo é da responsabilidade do representante legal, familiares ou herdeiros legais.
2. Na eventualidade de não existirem uns ou outros ou se houver acordo aquando da admissão do Cliente, o funeral poderá ser realizado pela Instituição para o cemitério local, ou outro desde que mencionado no contrato de admissão.
3. Caso o óbito seja confirmado entre as 23h00 e as 07h00, o representante legal ou a pessoa de referência indicada será informado(a) a partir das 07h00, salvo se houver solicitação expressa do familiar para ser informado(a) a qualquer hora.
4. Todos tramites legais, bem como as despesas decorrentes do óbito do Cliente são da responsabilidade da família ou representante legal.



5. Após o óbito, todos os bens do falecido deverão permanecer intocáveis e posteriormente entregues à família ou representante legal.
6. Os bens e valores do Cliente que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou representantes legais no prazo de 3 meses a contar da data de falecimento reverterão a título de doação para a ERPI.

NORMA 54ª – Foro competente

1. Tem competência para a resolução de eventuais litígios o tribunal Judicial da Comarca do Porto Este.
2. Em Alternativa, pode-se optar pela resolução extrajudicial do litígio junto do Centro Nacional de Informação e Arbitragem e Conflitos de Consumo ao qual o Centro Social Paroquial de Raimonda está vinculado.

NORMA 55ª – 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 Interno serão aprovadas em reunião da Direção e, posteriormente remetidas ao Instituto da Segurança Social, I.P. para que se pronuncie sobre o mesmo e entrando em vigor, caso decorrido aquele período, não haja orientações de correção ou alteração do mesmo este entra em vigor.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno serão comunicadas aos Clientes ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assistem, em caso de discordância dessas alterações.
4. Será entregue uma copia do Regulamento Interno ao Cliente ou representante legal/pessoa de referência e familiares no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 56ª – Integração de lacunas e omissões

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

NORMA 57ª – Aprovação

É da responsabilidade da Direção do Centro Social Paroquial de Raimonda, proceder à aprovação deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do ERPI.

O presente Regulamento Interno foi aprovado em reunião de Direção a 20/05/2026.

NORMA 58ª – Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 21/05/2026.

Manuel José João Pacheco de Brito
A Direção,
Fernando António Neto
Joaquim Jorge Pinto do Couto
Dulce Maria Santos Henriques
Luís Filipe do Couto



17

Anexo I – Critérios de priorização na admissão

CRITÉRIOS		PONTUAÇÃO	PONDERAÇÃO
Idade do Cliente	A partir dos 86 anos	10	10%
	Dos 76 aos 85 anos de idade	7,5	
	Dos 65 aos 75 anos de idade	5	
	Menos de 65 anos	0	
Vulnerabilidade económica RMMG= Rendimento Mensal Mínimo Garantido	Inferior ou igual ao RMMG	10	20%
	Superior 1 x e até 2x RMMG	5	
	Superior 2 x RMMG	0	
Situação de emergência social	Constitui situação de emergência social	10	15%
	Não constitui situação de emergência social	0	
Avaliação sociofamiliar	Inexistência de apoio familiar/ Risco de isolamento social	10	20%
	Insuficiência retaguarda familiar/social	5	
	Boa retaguarda familiar/social	0	
Necessidade de Apoio nas Avd's (Grau de dependência)	Totalmente dependente nas Avd's Dependente Grau 2	10	20%
	Dependência em mais em mais do que 1 Avd's – Dependente Grau 1	5	
	Sem Dependência	0	
Frequência de outra Resposta Social da Instituição	Frequente na altura da inscrição outra Resposta Social da Instituição	10	5%
	Frequentou outra Resposta Social da Instituição no passado	5	
	Nunca frequentou qualquer Resposta social da Instituição	0	
Residência na área geográfica da Resposta Social	Residência na freguesia de Raimonda	10	5%
	Residência no concelho de Paços de Ferreira	5	
	Residência noutra concelho	0	
Elemento de referência a frequentar a Instituição	Ser familiar de Cliente, colaborador ou membro da Direção	5	2.5%
	Sem relação afetiva com a Instituição	0	
Liga dos amigos do CSPR	Associado, contribui para a liga dos amigos	5	2.5%
	Não associado	0	



Anexo II– Percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita mensal do Cliente, de acordo com o grau de dependência

Descritivo	Percentagem
Clientes independentes	75%
Clientes com dependência leve , <i>quando não têm complemento por dependência atribuído pela segurança social</i> , são clientes que esporadicamente necessitam de: <ul style="list-style-type: none">• Apoio para vestir/ despir• Acompanhamento ao WC• Acompanhamento na realização da higiene pessoal• Aquisição e administração de medicação (ajuda parcial)• Apoio devido a problemas sensoriais (visão, audição, fala)	80%
Clientes com dependência moderada , <i>quando não têm complemento por dependência atribuído pela segurança social</i> , são clientes: <ul style="list-style-type: none">• Com pouca mobilidade (atividades locomotoras), necessitam de ajuda humana ou técnica (bengala ou andarilho)• Necessitam de auxílio parcial nas refeições ou de alimentação triturada/ dietas específicas.	85%
Clientes com dependência grave são clientes: <ul style="list-style-type: none">• Clientes com atribuição de complemento por dependência de 1.º e/ou 2.º Grau, pelo Instituto de Segurança Social – <i>de acordo com o ponto 11.2.2 da Portaria n.º 218D/2019 de 15 de julho</i> <p style="text-align: center;">Ou</p> <ul style="list-style-type: none">• Acamados• Sem mobilidade (atividades locomotoras) necessitam de cadeira de rodas• Com necessidade de ajuda total no apoio das refeições• Portadores de demências graves• Com necessidade de auxílio total de ajuda humana ou de alimentação artificial (por sonda ou perfuração)• Com necessidade de ajuda total na realização da higiene pessoal e cuidados de imagem (vestir/ despir)• Com incontinência urinária/ fecal permanente (fralda ou algália)• Com ajuda total na toma e aquisição de medicação)	90%



Anexo III – Comprovativo de Receção de Regulamento

Escolher opção adequada

Arquivar no processo do cliente

.....Cliente/responsável legal (**riscar o que não interessa**) pelo Cliente da ERPI....., declara que tomou conhecimento do Regulamento Interno, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir o estabelecido no mesmo.

Raimonda, ... de de 20.....

Assinatura do cliente ou responsável legal do cliente

.....em representação e no interesse de (**nome Cliente**) por este estar incapaz de o fazer e ao facto de não existir, nesta data, acompanhante nomeado, declara que tomou conhecimento do Regulamento Interno, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir o estabelecido no mesmo.

Raimonda, ... de de 20.....

Assinatura do familiar responsável pelo cliente

..... Cliente da ERPI declara que tomou conhecimento do Regulamento Interno, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir o estabelecido no mesmo.

O presente Regulamento Interno é assinado por portador do cartão de cidadão n.º Cliente em Filho do Cliente e que assina a rogo deste, por este não saber assinar, na presença do mesmo e com oposição da sua impressão digital.

Raimonda, ... de de 20.....

Assinatura do familiar a rogo no interesse do cliente



[Handwritten signature]

Anexo IV – Tabela Controlo de Revisões

Data	Revisão	Conteúdo Revisão