

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O Centro Social Paroquial de São Simão de Litém (CSPSSL) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada em 11/02/1982, no Livro das Fundações de Solidariedade Social, fls. 66 verso e 67, sob o n.º. 9/82. Tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 23/08/1982, para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI). Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A 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 de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria nº 67/2012 de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei nº 33/2014, de 04 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários da ERPI do CSPSSL:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objetivos da ERPI do CSPSSL:

- a) Promover serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas acolhidas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Promover a dignidade da pessoa, o respeito pela sua história, cultura, espiritualidade e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo, proporcionando oportunidades para a estimulação da memória;
- e) Promover a saúde, a participação e segurança e o acesso contínua à aprendizagem ao longo da vida;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família;
- i) E ainda, de acordo com cada caso:
 - i. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - ii. 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;
 - iii. Promover a intergeracionalidade;
 - iv. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;

- v. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. A ERPI do CSPSSL assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - b) Cuidados de higiene;
 - c) Tratamento da roupa;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - g) Cuidados médicos e de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - h) Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A ERPI deve permitir:
 - a) Convivência social entre os residentes, familiares e amigos, bem como com os cuidadores e com a própria comunidade;
 - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.
3. A ERPI assegura ainda outros serviços pagos separadamente, nomeadamente:
 - a) Cuidados de imagem, como corte e arranjo de cabelo;
 - b) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - c) Terapias diversas;
4. A ERPI assegura a assistência religiosa.

NORMA 5ª

INSTALAÇÕES

1. A ERPI está sediado em Centro Social Paroquial de São Simão de Litém, Adro da Igreja. 3100-724 São Simão de Litém e as suas instalações são compostas por:

- a) Trinta e um quartos sendo oito individuais e vinte e três duplos todos com instalações sanitárias;
 - a) Dezassete Instalações sanitárias de uso comum;
 - b) Três salas de estar/atividades;
 - c) Três salas de banho assistido;
 - d) Cabeleireiro;
 - e) Ginásio;
 - f) Sala de culto;
 - g) Gabinete médico e de enfermagem;
 - h) Secretaria e Gabinete de Direção Técnica;
 - i) Dois Refeitórios;
 - j) Cozinha;
 - k) Despensas;
 - l) Lavandaria;
 - m) Garagem;
 - n) Parque de estacionamento;
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.

**CAPITULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

**NORMA 6ª
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão na ERPI do CSPSSL:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

**NORMA 7ª
INSCRIÇÃO**

1. Para efeitos de admissão, o cliente e/ou seu representante, deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constituirá parte integrante do processo individual do cliente depois de admitido, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato e do representante legal quando necessário;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do representante legal quando necessário;
 - c) Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal quando necessário;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
 - f) Comprovativo dos rendimentos do cliente e agregado familiar;
 - g) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para a efeitos de elaboração do processo individual do cliente;
 - h) Outros documentos considerados necessários.
2. Excecionar, eventualmente, alguns destes documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
 3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no ponto 2 deverão ser entregues na secretaria do CSPSSL;
 4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a representação legal do cliente;
 5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 8ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

São avaliados os seguintes critérios de admissão:

Crítérios	Ponderação
Naturalidade ou residência na área geográfica definida nos Estatutos da Instituição	30
Candidato cujo cônjuge já beneficie da resposta de ERPI	25

Ser Cliente de outra resposta social do CSPSSL, com comprovada necessidade de internamento em ERPI	20
Desajuste familiar grave	10
Insuficiência de recursos económicos	9
Incapacidade total ou parcial do candidato para satisfazer as suas necessidades básicas	5
Encontra-se em situação de isolamento social	1

NORMA 9ª

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado em Lista de Candidatos e analisado pelo Diretor Técnico da instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada nos critérios de admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção do CSPSSL;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de dois dias mediante envio de Carta de Aceitação;
4. Após decisão de admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um Processo Individual do Cliente, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, ordenada por critérios de prioridade definidos em regulamento.

NORMA 10ª

ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. No caso de admissão do cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento, e o cálculo da comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento é de dois meses;

3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:

- a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;
- b) Apresentação dos outros clientes;
- c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
- e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
- f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
- g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
- h) Elaborar a lista de pertences do cliente;

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

NORMA 11ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. O Processo Individual do Cliente é constituído pelos seguintes documentos:

- a) Ficha de Inscrição do Cliente;
- b) Dados de Identificação Pessoal e Social do Cliente;
- c) Cópia dos documentos de identificação;
- d) Calculo mensalidade;
- e) Contrato de Prestação de Serviços;
- f) Identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do Cliente;
- g) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivo contato, bem como a informação médica necessária;
- h) Avaliação Diagnóstico;
- i) Declaração de confidencialidade;

- j) Programa de Acolhimento;
 - k) Plano Individual do Cliente e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - l) Fichas de Acompanhamento (registos de prestação de serviços significativas, participações em atividades, ocorrências mais relevantes, etc.);
 - m) Registo da cessação de contrato, com data e motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos.
2. O Processo Individual do Cliente é arquivado em local próprio, garantindo sempre a sua confidencialidade.
 3. Cada Processo Individual do Cliente deverá ser permanentemente atualizado.
 4. O Processo de Saúde do cliente é elaborado de forma autónoma respeitando também a sua confidencialidade.
 5. O Cliente deve conhecer a informação constante no seu Processo Individual do Cliente.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA12ª

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A ERPI funciona todos os dias do ano 24 horas/dia

NORMA13ª

HORÁRIO DE VISITAS

O horário de visitas aos clientes funciona todos os dias da semana das 10h30m às 12h e das 14h30m às 17h30m.

Sempre que se justifique e com a devida autorização dos colaboradores de serviço, as visitas poderão acontecer em outros horários de forma pontual.

NORMA 14ª

CÁLCULO DE RENDIMENTO

1. O cálculo do rendimento do Cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$RC = RA/12 - D$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do cliente

RA= Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do cliente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
- d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, 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;
- b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA 15ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente;
2. À despesa referida em b) do n.º 3 da NORMA 14ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto á prova dos rendimentos do cliente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
6. Em caso de alteração à tabela em vigor as partes implicadas são informadas por meio de ofício com antecedência de 30 dias;
7. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 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;
8. 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, não devendo a soma das comparticipações do cliente e familiares exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de

apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

NORMA 16ª

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 30 dias seguidos;
2. As comparticipações mensais são revistas e atualizadas no início de cada ano civil, tendo em conta o aumento do custo dos serviços e/ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento e nas opções de cuidados e serviços a prestar, sendo os Clientes e/ou familiares informados desse facto, com a antecedência de 30 dias.

NORMA 17ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 30 do mês a que respeita, no período das 9,30 às 13 horas e das 14 às 17,30, de segunda a sexta, na Secretaria da instituição;
2. O pagamento também poderá ser feito por transferência bancária;
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização;
4. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente na ERPI até este regularizar os seus pagamentos, após realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª

ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
 - a) Pequeno - almoço: 9,00 horas
 - b) Almoço: 12,00 horas
 - c) Lanche: 16,00 horas
 - d) Jantar: 19,00 horas
 - e) Ceia: 21,30 horas
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada por Nutricionista com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;

NORMA 19ª

CUIDADOS DE HIGIENE

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto individualizado prestados diariamente e sempre que necessário.

NORMA 20ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas com um número, para melhor identificação.

NORMA 21ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de atividades anual e mensal;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica com a colaboração da Animadora;

3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos cliente e/ou família;
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
5. Os clientes quando convidados a participar em atividades fora da instituição, o transporte fica a cargo da Instituição.

NORMA 22^a

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

No sentido de promover a autonomia os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, lazer, produtividade segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

NORMA 23^a

CUIDADOS MÉDICOS E DE ENFERMAGEM

ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de médicos e de enfermagem são da responsabilidade da ERPI;
2. Aos clientes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos clientes;
3. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, por colaborador da ERPI ou preferencialmente em articulação com familiares;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis, nomeadamente à urgência do Hospital.

NORMA 24^a

ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS

A ERPI assegura a aquisição e administração da medicação prescrita sendo a preparação e administração dos mesmos da responsabilidade do enfermeiro de serviço.

NORMA 25ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

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

NORMA 26ª

OUTROS SERVIÇOS

1. Os custos provenientes dos cuidados de imagem prestados por colaboradores fora da instituição, nomeadamente serviço de cabeleireira são da responsabilidade do cliente;
2. Os custos provenientes das deslocações dos clientes a consultas, meios auxiliares de diagnóstico ou outras são da responsabilidade do cliente;
3. A deslocação efectuada em viatura da instituição é exigido recibo próprio apresentado pela instituição.

NORMA 27ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo cliente ou familiar e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

NORMA 28ª

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efectuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do cliente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos clientes são efectuados mediante registo efectuado pelo responsável da secretaria, em documento próprio (Conta corrente).

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 29ª

RECURSOS HUMANOS

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

NORMA 30ª

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica da ERPI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, pela Direção Técnica e funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por alguém da Direção ou alguém que esta delegue.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São direitos dos clientes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;

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

2. São deveres dos clientes:

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

NORMA 32^a

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À responsabilização 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 familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os 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. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes e seus familiares;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 33^a

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito o contrato de prestação de serviços com o cliente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 34^a

**INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO
CLIENTE**

1. Quando o cliente vai de férias com familiares, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmos, com 8 dias de antecedência, sendo da sua responsabilidade e/ou familiar todos os cuidados durante esse período;
2. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 25% quando este se ausentar por 30 ou mais dias seguidos.

NORMA 35^a

**CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO
PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços ou por morte do cliente;
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 36^a

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.

NORMA 37^a

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. Todos os colaboradores devem diariamente realizar registos e consultar o Livro de Registos de Ocorrências, assegurando este a transmissão de informação relevante em relação aos clientes da ERPI.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 38ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente 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 assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente, familiar ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 39ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 40ª

ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento entra em vigor em 18 de abril de 2016