



REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS

Centro Apoio Social Mozelos – CASM

“Só se vê bem com o coração”

Antoine de Saint-Exupéry

Alameda Alfredo Henriques, 175 - Mozelos

Tel. Rede Fixa Nacional 2200825810 | FAX. 220825811 | TLM 917275828

geral.geriatriar@centromozelos.pt

www.facebook.com/centro.casm

<https://instagram.com/casmozelos>

Webpage: <https://centromozelos.pt>

ÍNDICE

<u>CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS</u>	
<u>Artigo 1.º Âmbito de Aplicação</u>	
<u>Artigo 2.º Legislação Aplicável</u>	
<u>Artigo 3.º Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD)</u>	
<u>Artigo 4.º Objetivos do Regulamento</u>	
<u>Artigo 5.º Missão e Objetivos</u>	
<u>Artigo 6.º Serviços</u>	
<u>CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES</u>	
<u>SECÇÃO I - CRITÉRIOS</u>	
<u>Artigo 7.º Condições de Admissão</u>	
<u>Artigo 8.º Critérios de Admissão</u>	
<u>SECÇÃO II - PROCESSO DE ADMISSÃO</u>	
<u>Artigo 9.º Candidatura</u>	
<u>Artigo 10.º Gestão da lista de espera</u>	
<u>Artigo 11.º Admissão</u>	
<u>Artigo 12.º Período de Acolhimento</u>	
<u>Artigo 13.º Processo Individual do/a cliente</u>	
<u>Artigo 14.º Renovação de matrícula</u>	
<u>CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS</u>	
<u>SECÇÃO I - DISPOSIÇÕES GERAIS</u>	
<u>Artigo 15.º Contrato de Prestação de Serviços</u>	
<u>SECÇÃO II - COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES</u>	
<u>Artigo 16.º Princípios orientadores</u>	
<u>Artigo 17.º Conceitos</u>	
<u>Artigo 18.º Determinação das comparticipações</u>	
<u>Artigo 19.º Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i></u>	
<u>Artigo 20.º Prova dos rendimentos e despesas</u>	

Artigo 21º Comparticipação das Famílias
Artigo 22º Redução na comparticipação
CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO
Artigo 23º Horários de Funcionamento
Artigo 24º Atividades/Prestação de Serviços
Artigo 25º Passeios e Deslocações
Artigo 26º Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos
CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES
Artigo 27º Direitos e deveres do cliente
Artigo 28º Direitos e deveres do CASM
Artigo 29º Direitos e deveres dos funcionários
Artigo 30º Depósito e guarda dos bens do Cliente
CAPÍTULO VI - RECURSOS HUMANOS
Artigo 31º Direção Técnica
Artigo 32º Pessoal
Artigo 33º Voluntário/a e Estagiário/a
CAPÍTULO VII - CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS
Artigo 34º Cessação da Prestação de Serviç�os
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS
Artigo 35º Alterações do Regulamento
Artigo 36º Integração de Lacunas
Artigo 37º Disposições Complementares
Artigo 38º Livro de Reclamações/Sugestões/Elogios
Artigo 39º Entrada em vigor
Artigo 40º Foro Competente
CAPÍTULO IX - APROVAÇÃO
Artigo 41º Aprovação, Edição e Revisões

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I – Âmbito de Aplicação

A ERPI, designado por Lar Comendador Américo Ferreira de Amorim, sito na Alameda Alfredo Henriques, 175, Mozelos, pertencente ao Centro de Apoio Social de Mozelos, Instituição Particular de Solidariedade Social registada na Direção Geral de Ação Social sob o nº 34/84.

A resposta social funciona no âmbito de Acordo de Cooperação celebrado com o CDist Aveiro em 21/05/2011, revisto em 10/10/2024, com base nos seguintes pressupostos: Capacidade: 40; Nº de Utentes abrangidos:37.

Norma II – Legislação Aplicável

A ERPI rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março - Aprova as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto de Lei 126A de 31 de dezembro de 2021. Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Contrato Coletivo de Trabalho aprovado pela CNIS
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Portaria nº 349/2023, que altera a Portaria nº 67/2012, de 21 de março.

- h) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro – Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral;
- i) Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto – Assegura a execução, na ordem jurídica interna, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção de dados pessoais (RGPD);⁴
- j) Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – Transpõe a Diretiva 2013/11/EU relativa à resolução alternativa de litígios de consumo e estabelece o respetivo enquadramento jurídico;
- k) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC).

Norma III – Regulamento Geral da Proteção de dados (RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços do CASM.
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 (DPO) e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de clientes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O/a cliente dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito através do endereço eletrónico: direcao@centromozelos.pt
5. O/a cliente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de

Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.

6. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta no site Institucional.

Norma IV – Objetivos da Resposta Social

A ERPI Comendador Américo Ferreira de Amorim rege-se pelos seguintes objetivos:

1. A ERPI é uma resposta social desenvolvida em alojamento coletivo, temporário ou permanente, que proporciona um conjunto diversificado e personalizado de cuidados e serviços.
2. Constituem objetivos da ERPI:
 - a) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - b) Assegurar um atendimento individual personalizado;
 - c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidade para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação, segurança, aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
 - f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, défice ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - h) Promover o envolvimento da família;
 - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividades regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa.
 - j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - k) Promover a intergeracionalidade;
 - l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - m) Promover a interação com ambientes estimulantes, potenciando as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida

Norma V – Destinatários

São destinatários da ERPI as pessoas idosas com 65 anos ou mais, que por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência. A ERPI pode, igualmente, acolher pessoas adultas com idade inferior a 65 anos, em situações excepcionais devidamente fundamentadas.

A estrutura residencial destina-se ainda a proporcionar alojamento temporário em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

Norma VI – Cuidados e Serviços

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alojamento
- b) Nutrição e alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionistas da instituição, caso exista;
- c) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
- d) Tratamento de roupa
- e) Higiene dos espaços;
- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- h) Cuidados de enfermagem, bem como acesso a cuidados de saúde;
- i) Cuidados de fisioterapia, quando prescritos;
- j) Cuidados médicos (clínica geral, nutrição)
- k) Administração de medicação prescrita;
- l) Marcação de consultas de especialidade
- m) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.

2. São ainda ser prestados serviços específicos de cabeleireiro (corte, pintura, madeixas, etc), massagens, podologia e outros, que serão debitados em separado.

3. Estão excluídos dos serviços apresentados no nº1 os custos com medicamentos, fisioterapia e reabilitação, consultas médicas de especialidade e/ou tratamentos específicos de fisioterapia prescritos pelo médico, transportes em ambulâncias, material de enfermagem específico, camas articuladas especiais diferentes das do estabelecimento, produtos de incontinência e meios auxiliares de diagnóstico, que serão debitados em separado.

4. A ERPI deve permitir a convivência social entre residentes e com os familiares e

amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade.

5. Norma VII – Capacidade

A ERPI tem uma capacidade de 40 utentes de ambos os sexos, com acordo de cooperação estabelecido com o instituto da segurança social para 37 utentes.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma VIII – Condições de Admissão

1. São condições de admissão na resposta social de ERPI:
 - a) Ser vontade própria do candidato(a) a ser admitido(a)
 - b) Ter idade igual ou superior aos 65 anos, salvaguardando exceções que serão devidamente avaliadas;
 - c) Concordância do/a candidato(a) e da família com o princípios, valores e normas regulamentares da ERPI;
2. A admissão de candidatos portadores de deficiência, de perturbações na área da saúde mental ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os/as clientes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da instituição, será considerado caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da ERPI e de articulação com as entidades parceiras.

Norma IX – Critérios de Priorização na admissão (Anexo 1)

1. São critérios de priorização na admissão:
 - a) Privilegiar as pessoas e os grupos social e economicamente mais desfavorecidos;
 - b) Situação de emergência social encaminhada por outras entidades
 - c) Situação de risco definida como pessoa que, pelas suas características psicológicas, biológicas e/ou pelas características da sua família e meio envolvente, esta sujeita a elevadas probabilidades de vir a sofrer de omissões e privações que comprometem a satisfação das suas necessidades básicas, de natureza material ou afetiva;
 - d) Frequentar outra resposta social sénior do CASM;
 - e) Ser familiar em 1º grau ou conjugue de cliente de resposta social sénior do CASM;
 - f) Grau de dependência;
 - g) Residir na área de influência da resposta social.
2. A ordem ou número de inscrição não constitui critério de prioridade na

admissão do/a candidato(a).

3. O CASM reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
 - a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou integridade física de clientes e colaboradores;
 - b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a resposta social não esta vocacionada;
 - c) Sempre que o candidato tenha dividas pendentes de serviços/atividades em qualquer reposta social ou serviço do CASM
4. Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurara dar resposta prioritária a pessoas economicamente desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos compromisso e regulamento, conjugadamente garantido a sustentabilidade da resposta social.

Norma X – Candidaturas e Inscrição

1. Para efeito de admissão, o/a candidato(a) será atendido(a) por um técnico(a) que fará a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de dados pessoais que constitui parte integrante do processo do cliente. O mesmo processo poderá ser realizado online no website do CASM
2. Para além dos dados pessoais, será recolhida informação que permita aferir se o/a candidato(a) cumpre critérios de admissão e priorização conforme descritos neste regulamento.
3. Neste atendimento será igualmente facultado ao candidato(a) a possibilidade de efetuar uma vista à ERPI
4. O cliente devera fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte documentação:
 - a) Os dados necessários que constam dos seguimentos documentos pessoais do(a) candidato e do representante legal, quando necessário: BI ou CC, cartão de beneficiário da Segurança Social, cartão de contribuinte, cartão do serviço nacional de saúde ou de subsistema a que pertença;
 - b) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do (a) candidato (a) e indicação de dieta específica, caso seja necessário;
 - c) Em caso de doença crónica, declaração médica que ateste essa mesma doença e despesa com medicação para este efeito
 - d) Comprovativo dos rendimentos do(a) candidato(a) (declaração anual de pensões ou, na ausência deste documento, uma declaração comprovativa da Segurança Social);

- e) Cópia de declaração de IRS e respetivo comprovativo de liquidação ou, em alternativa, certidão de dispensa de apresentação de declaração de rendimentos;
 - f) Recibo da renda ou prestação da casa.
5. Em caso de dúvida, o CASM reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos
 6. Os documentos probatórios referidos no ponto 4 deverão ser entregues diretamente ao técnico em situação de atendimento, na receção da ERPI desde que em envelope fechado e devidamente identificado com o nome do candidato(a) ou enviados por correio eletrónico para geral.geriatria@centromozelos.pt com indicação do nome do candidato(a)
 7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma XI – Base de dados de candidaturas

1. Os (as) candidatos(as) que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na base de dados e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao/à candidato(a) ou ao seu responsável, através de email ou telefonema
2. Serão retirados/as da base de dados os candidatos(as) que desistam da candidatura
3. A base de dados será sempre atualizada sempre que haja nova candidatura ou libertação de vaga;
4. A base de dados será também atualizada anualmente, desde que a candidatura já tenha mais de 12 meses
5. A gestão de base de dados dos candidatos é da responsabilidade da Diretora Técnica e Administrativa

Norma XII – Admissão

1. Na existência de vaga para a admissão, o/a candidato(a) é contactado a fim de proceder à marcação de um novo atendimento. Este terá por fim a atualização de eventuais dados do candidato (a) assim como a validação da sua situação biopsicossocial.
2. Após parecer positivo do técnico, o processo de candidatura é analisado pela Direção do CASM, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando

- tal se justificar. Essa proposta terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes neste regulamento.
3. O parecer negativo após atendimento poderá originar o arquivamento da candidatura, sendo disso informado o/a candidato(a). Em caso de arquivamento, poderá ser negociado com o candidato(a) a possibilidade de candidatura a outra resposta social mais conducente com a sua situação corrente de saúde e autonomia.
 4. É competente para decidir o processo de admissão a Direção do CASM;
 5. Da decisão será dado conhecimento ao/à candidato(a) ou seu representante legal no prazo de 8 dias por email ou telefone.
 6. Após decisão de admissão do (a) do candidato(a), proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação, e acompanhamento dos serviços prestados.
 7. A falta de veracidade ou omissão nas informações prestadas poderá originar a não admissão do/a candidato(a) no equipamento ou respectiva exclusão.
 8. No ato de admissão:
 - a) É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;
 - b) Assinado o contrato de prestação de serviços
 - c) Elaborada a lista de pertences do/a cliente
 - d) Entregue ao /à cliente cópia do regulamento interno
 - e) Assinada declaração, pelo(a) cliente e/ou responsável, de autorização do uso de imagem do(a) idoso(a) no CASM
 - f) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do(a) cliente.

Norma XIII – Acolhimento de novos Clientes

1. Acolhimento dos novos clientes rege-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) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados.

2. Aquando da admissão é definitivo programa de acolhimento, que é monitorizado continuamente e avaliado no final, correspondente a cada mês.
3. O período de adaptação do cliente excede os 3 meses. Findo o período de adaptação e caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, identificando os fatores que determinam a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, que ao CASM, quer ao cliente, de rescindir o contrato.
4. No caso da manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o cliente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

Norma XIV – Processo individual do cliente

1. Do processo individual do cliente consta:
 - a) Ficha de informação disponibilizada pelo cliente;
 - b) Ficha de inscrição;
 - c) Ficha de avaliação inicial de requisitos;
 - d) Comprovativo de envio de email ou telefonema da admissibilidade
 - e) Cópia do contrato;
 - f) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente;
 - g) Documentos apresentados no processo de candidatura e admissão;
 - h) Dados de identificação e caracterização social do cliente
 - i) Identidade do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência
 - j) Identificação dos contactos das pessoas próximas do cliente em caso de emergência ou necessidade;
 - k) Ficha de avaliação das necessidades e dos potenciais do cliente
 - l) Plano individual e respetiva revisão
 - m) Relatórios de monitorização e avaliação do PI
 - n) Registos de prestação dos serviços e participação nas atividades
 - o) Registos de ocorrências de situações anómalas
 - p) Registo de período de ausência
 - q) Registo de cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação, e sempre que possível, os documentos comprovativos
2. O processo individual está permanentemente atualizado, em suporte informático na plataforma ankira, com acesso aos familiares diretos
3. O processo individual é arquivado na plataforma ankira e de fácil acesso à Diretora Técnica, sendo a informação necessária partilhada com outros técnicos

ou colegas implicados na prestação de serviços, garantindo sempre a confidencialidade.

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

CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS

Norma XV – Contrato de prestação de serviços

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

Norma XVI – Comunicação e articulação com a família

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, plataforma ankira ou mensagens escritas para endereço eletrónico ou números de telefone indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas por respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá o CASM proceder ao envio dos recibos de

comparticipação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3. É da exclusiva responsabilidade do cliente e responsáveis, a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob a pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

4. Os representantes legais ou familiares responsáveis, podem solicitar reuniões ao Diretor Técnico da ERPI ou Presidente de Direção do CASM sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a disponibilidade de ambas as partes.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

Norma XVII – Princípios subjacentes à participação

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

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

Norma XVIII – Cálculo de rendimento per capita

1. A mensalidade corresponde ao pagamento mensal de um determinado montante adequado à situação económica e financeira do utente e familiares, valor ao qual acrescem gastos com medicação, acompanhamento do utente as consultas e exames, análises clínicas, consultas médicas família/especialidade, suplementos alimentares, produtos de incontinência, material de enfermagem em situações crónicas que necessitem de medicação/produtos de uso continuado prescritos pelo médico(este material também faturado diretamente ao utente).
2. Relativamente aos serviços prestados pela ERPI extra-mensalidade, é o serviço de

- transporte (consulta de especialidade, exames clínicos e outros) quando a família assim o solicita (tabela em anexo nº 3 atualizada a cada ano civil).
3. Quando o utente não está abrangido pelo acordo de cooperação, a fórmula de cálculo e os documentos solicitados são exatamente os mesmos. Mediante o montante obtido pelo cálculo dos rendimentos do agregado familiar e/ou descendentes diretos, conversamos com os mesmos, de forma a tentarmos obter um valor razoável para família e instituição tendo por base o custo real do utente
 4. A mensalidade / comparticipações são objeto de revisão anual.
 5. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
 6. De acordo com disposto na Portaria 218-D /2019 de 15 de julho a seguinte fórmula:

$$\underline{RC = (RAF/12 - D)}$$

N

Sendo que:

RC = Rendimento per capita mensal

RAF = Rendimento anual ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

7. Para a resposta social ERPI o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.
8. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes documentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente: rendimentos empresariais e profissionais, no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços, prestados; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS 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 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 de 50%);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto atribuídas para frequência ou conclusão, até ao grau de licenciatura);

- f) Prediais- rendas de prédios rústicos, urbanos ou mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência de 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 a certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição reportada a 31 de dezembro do ano relevante;
- g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do(a) requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- h) De capitais – rendimentos definidos no artº 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 de depósitos bancários e de outros valores imobiliários, do(a) requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- i) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de liquidação de IRS;
- j) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em maior natural de vida).

9. Para efeito de 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 de renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);
- d) Despesas com transportes, até ao valor máximo de tarifa de transporte da zona de residência;
- e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

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

11. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação.

Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;

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

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

Norma XIX – Tabela de comparticipações

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

2. À comparticipação apurada nos termos do nº1 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 nº de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.

Norma XX – Montante de Revisão da Comparticipação Familiar

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

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

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

4. Toda organização da ERPI, tem por base a totalidade dos utentes. Nesta conformidade, o valor da mensalidade é pago na totalidade, sem qualquer exceção (internamento hospitalar, falecimento ou outras)

Norma XXI – Pagamento de mensalidades

1.O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês que respeita, através de uma das seguintes modalidades:

- a) Em numerário ou multibanco na secretaria do CASM;
- b) Por transferência bancária;

2. Sempre que o dia 8 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.

3.A falta de pagamento por um período igual ou superior a sessenta dias, será motivo para exclusão da resposta social, após ser realizada uma análise individual do caso.

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

5. Iniciando a frequência da ERPI na primeira quinzena do mês, o cliente é responsável pelo pagamento na totalidade da mensalidade. Iniciando na segunda quinzena, pagará metade da mesma.

6.As despesas extra mensalidade efetuadas pelo cliente e já faturadas serão pagas com a mensalidade do mês seguinte.

Norma XXI – Foro competente para resolução de Conflitos

A entidade que tem competência para dirimir conflitos no concelho área geográfica de atuação, atendimento a que a lei impõe situa-se na cidade do Porto.

CAPÍTULO IV – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XXII – Horário de Funcionamento

A ERPI funciona todos os dias do ano 24h por dia.

Norma XXIII – Faltas ou Situações de Emergência

1.Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas ao CASM:

- a) Com antecedência, quando previsível;
- b) No imediato, em todas as outras situações;

2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o

cancelamento da respetiva inscrição;

3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento hospitalar e outras acordadas com o CASM.

Norma XXIV – Procedimentos em Situação de Negligência, abusos e maus-tratos

O CASM tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada a todos os clientes, colaboradores, e encontrasse disponível no website do CASM.

Norma XXV – Visitas

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes da ERPI até às 19h, desde que estes se identifiquem na receção e a visita não se efetue nos horários das refeições.
2. De forma a salvaguardar a integridade e a privacidade do cliente, durante os horários da higiene pessoal, o visitante deverá aguardar o término da mesma.
3. Sempre que possível, todos os clientes que partilham quarto, deverão receber as visitas fora deste.
4. As visitas deverão realizar-se nos locais próprios para o efeito: jardim exterior, sala de visitas, sala de convívio, biblioteca.
5. Existe um limite de dois visitantes por cliente, salvo exceções previamente autorizadas.
6. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia à Diretora Técnica ou a quem a substitui.
7. Aquando da admissão e sempre que necessário, o cliente ou familiar responsável deverão referenciar as visitas não autorizadas, caso existam.

Norma XXVI – Saídas

As saídas são livres devendo respeitar-se o seguinte:

- a) Os clientes invisuais e aqueles cuja saída, por qualquer limitação física ou mental, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou responsável que assuma por escrito a responsabilidade do seu regresso à ERPI. Esta saída implica sempre o preenchimento do termo de responsabilidade de saída/regresso instituída pela ERPI.
- b) Os familiares ou responsáveis pelo cliente deverão comunicar à Diretora Técnica, por

escrito, sempre que considerarem que o cliente não reúne condições para sair livremente da ERPI;

c) Os clientes são dispensados, sempre que o desejam, de alguma refeição, mediante informação à Diretora Técnica;

d) Os clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo Médico.

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SEERVIÇOS

Norma XXVII – Alojamento

1. Compete à equipa da ERPI definir qual o quarto mais adequado para cada cliente, podendo o mesmo ser alterado caso se verifique necessário e adequado;
2. O alojamento é efetuado em quarto individual ou duplo;
3. No caso de casais, sempre que se verificar o falecimento de um dos conjugues, poderá proceder-se à alteração do quarto do outro elemento ou propor-se ao mesmo uma nova partilha de quarto;
4. Sempre que o CASM considere necessário e mediante avaliação técnica, os residentes podem ser transferidos de quarto;
5. Não é permitido fazer alterações aos quartos sem prévio consentimento da ERPI, entre os quais colocação de objetos nas paredes ou introdução de mobiliário pessoal.
6. É proibido a utilização de velas, cobertores elétricos ou outros objetos que possam causar o risco de incêndio.
7. Todos os quartos têm TV, ar condicionado e wc privativo;
8. As camas e a arrumação do quarto podem ser feita pelo cliente, caso este o deseje e possa.

Norma XXVIII – Nutrição e Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada pelo(a) Nutricionista tendo por base o manual de ementas estabelecido na ERPI;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo Médico e/ou Nutricionista, são de cumprimento obrigatório e, em casos excecionais que impliquem a aquisição de produtos específicos, poderão originar encargos adicionais a suportar pelo

- cliente, dependendo da sua situação socioeconómica;
4. As refeições são servidas no refeitório da ERPI, exceto para os residentes acamados ou com grande dependência.
 5. É proibida trazer para a ERPI bebidas alcoólicas, comida, doces ... para uso dos clientes.
 6. Os clientes com restrição alimentares, o cliente não deverá adquirir ou aceitar de visitas alimentos, sem conhecimento da equipa técnica.

Norma XXIX – Cuidados de Higiene Pessoal

1.O cliente realiza a sua higiene pessoal diariamente e sempre que possível no quarto de banho. No caso de clientes dependentes e acamados a higiene pessoal será realizada nas instalações de banho assistido ou leito.

3. A encomenda de fraldas, cueca-fralda, pensos ou outros produtos de incontinência é realizada pela ERPI, e a faturação dos mesmos é emitida em nome do cliente

4. Norma XXX – Tratamento de roupa

- 1.O tratamento de roupas é realizado na lavandaria da ERPI;
2. Aquando da admissão do cliente, a roupa já deve vir marcada, assim como toda a roupa que, entretanto, lhe for trazida. A fita com o número é disponibilizada pela ERPI.
3. AS roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama, de casa de banho, exclusivas do cliente;
- 4.O tratamento de roupa que exija técnicas especiais de limpeza deverá ser assegurada pelo cliente ou seu responsável externamente
- 5.A ERPI não se responsabiliza por quaisquer danos ou perdas que possam ocorrer, nomeadamente pela perda da etiqueta com numeração da roupa.

5. Norma XXXI – Higiene dos espaços

- 1.A higienização dos espaços é realizada diariamente segundo estipulado no Plano de higienização elaborado pela (o) nutricionista.
2. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada é exigido a todos os clientes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.

6. Norma XXXII – Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico- Recreativas e Ocupacionais

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. Estas atividades visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das capacidades físicas e psíquicas.

Estas atividades bem como avaliação e monitorização das mesmas, é realizada pela Animadora-sociocultural e Gerontóloga. Os familiares ou representantes legais, têm acesso a todas estas atividades através da plataforma digital ankira.

7. Norma XXXIII – 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 de roupa da cama, ajudar a vestir e despir, mobilidade e transferência, apoia na alimentação, na administração de medicação, comunicação, apoios técnicos, entre outros.

8. Norma XXXIX – Cuidados de Enfermagem

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

9. Norma XL – Cuidados de Médicos

1. A ERPI dispõe de cuidados médicos a nível de clinica Geral e Familiar, Nutrição;
2. Compete ao médico promover a saúde física e mental dos clientes e prescrever a terapêutica adequada;
3. Não obstante o acompanhamento médico da instituição, poderá o cliente procurar serviços médicos externos, tendo, nesse caso, a obrigatoriedade de passar toda a

informação relevante, sob a forma de documento escrito, sobre a sua situação de saúde, tratamentos e medicação à equipa da ERPI.

10. Norma XLI – Cuidados de Fisioterapia

1. A ERPI dispõe de cuidados de fisioterapia.
2. Compete ao fisioterapeuta colaborar com a equipa multidisciplinar na promoção da saúde física e mental dos residentes, executar atos de estimulação de marcha, equilíbrio, tratamentos necessários na minimização de dor ou desconforto muscular, orientar os colaboradores nas tarefas diárias de apoio ao cliente, garantir uma educação para a saúde dos residentes, manter atualizado o processo de fisioterapia do cliente, colaborar com a formação contínua dos colaboradores.

11. Norma XLII – Administração da Medicação Prescrita

1. A preparação da medicação compete aos Técnicos com formação para tal, podendo os medicamentos serem administrados por estas ou pelas ajudantes de ação direta.
2. A aquisição de medicamentos é da responsabilidade da ERPI, de acordo com as prescrições do Médico interno ou de outros clínicos, sendo os custos imputados e faturados ao cliente.
3. Não é permitido ao cliente ter medicamentos em sua posse.

12. Norma XLIII – Apoio Psicossocial

O apoio psicossocial integra ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo promover o bem-estar físico, psicológico e emocional do cliente, podendo ajudar a gerir problemas psicossociais, apoiar o cliente e/ou familiares próximos em fases críticas, entre outros.

13. Norma XLIV – Convivência Social entre os Residentes e com os familiares e Amigos, com os Cuidadores e com a Comunidade

1. Os clientes são incentivados ao convívio e interação, procurando-se, sempre que possível, que não permaneçam nos seus quartos e evitando-se contrariar o isolamento. Neste sentido, procura-se promover o contacto entre clientes de diferentes respostas sociais, assim como a sua participação nas atividades promovidas e com especial destaque à intergeracionalidade com as repostas sociais infantis.
2. Na ERPI procura-se inculir um ambiente familiar, sendo permitido um contacto informal nos momentos de pausa dos cuidadores, preservando o respeito pela

intimidade e gostos dos clientes.

3. Incentiva-se a visita por parte de familiares e amigos.

14. Norma XLV – Participação dos familiares ou Responsável no Apoio ao Residente

1.A participação responsável e o envolvimento direto dos familiares no apoio ao cliente são desejáveis e altamente valorizados pela ERPI, dado que podem ser contributos inestimáveis para a qualidade de vida e bem-estar do residente:

2.A ERPI convida e incentiva os familiares a:

- a) Visitarem;
- b) Telefonarem, fazerem vídeo chamadas
- c) Enviarem mensagens, fotografias, cartas (a equipa técnica responsabiliza-se por entregar/mostrar as mesmas) usando para tal o endereço eletrónico da ERPI
- d)Festejar o aniversário do residente com o mesmo na ERPI, assim como a ceia de Natal, ou almoço de Natal, em condições previamente acordadas com a Direção Técnica, caso não se reúnam as condições necessárias para o residente os celebrar em casa dos familiares.
- e)Estarem presentes em eventos e momentos significativos da vida do residente. f) Desempenharem pequenas tarefas diárias de apoio (apoia na alimentação, manicure...)
- g) Promoverem momentos de cultura e lazer (ler um livro, levar o residente a um espetáculo ...)
- h)Promover saídas ao exterior ou férias da ERPI para contacto familiar de qualidade (de acordo com a autonomia e grau de dependência do utente)
- i) Envolverem-se na tomada de decisão, colaborando com a equipa técnica;
- j)Responsabilizarem-se pelo acompanhamento da saúde do residente e acompanharem-no em situações de consultas, exames ou idas ao SU.
- k)Proporem-se desenvolver atividades em prol dos clientes, devidamente acordadas com a equipa técnica (sessão de música, ensinarem uma técnica de artes plásticas, promoverem sessões de culinária, cabeleireiro ...)
- l) Serem voluntários.

15. Norma XLVI – Acompanhamento e Transportes a Consultas e exames

O acompanhamento a consultas e exames no exterior é da responsabilidade da família/responsáveis podendo a marcação ser realizada pela ERPI.

16. Norma XLVII – Cedência de Produtos de Apoio à funcionalidade a Autonomia

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

17. Norma XLVIII – Acompanhamento em Situações de Emergência Hospitalar

1. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde pública disponíveis (hospital)
2. Nas emergências relacionadas com a saúde e bem-estar do cliente, a pessoa indicada como contacto de emergência será contactada de imediato para acompanhar o residente.
3. Após o contacto para a linha de emergência nacional, o residente será transportado para o hospital devidamente acompanhado por um elemento da ERPI
4. Compete ao cliente assegurar os custos de regresso desse trabalhador à ERPI por táxi, assim como cobrir o valor de permanência desse trabalhador no hospital, caso a família demore mais do que uma hora a substituí-lo como acompanhante.
5. Compete igualmente ao cliente assumir os custos do seu próprio regresso à ERPI.

18. Norma XLIX – Cabeleireiro

1. O serviço de cabeleireiro é realizado por prestador externo ou voluntário nas instalações da ERPI
2. O atendimento realiza-se por marcação.
3. O pagamento do serviço é realizado diretamente à cabeleireira. Não sendo possível, o mesmo poderá ser realizado, posteriormente, na secretaria.

19. Norma L – Participação e Deslocação a Atividades Culturais e recreativas no Exterior

1. A participação em passeios é determinada pela equipa técnica, em função das características da saída, da autonomia e do estado de saúde do cliente, de forma a garantir a segurança, conforto e bem-estar de todos os participantes.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação ou pagamento, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
3. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da

ERPI.

20. Norma LI – Apoio Espiritual

Os residentes da ERPI têm a prerrogativa de participação em todos os atos de assistência religiosa que forem celebrados nas suas instalações segundo culto católico. A ERPI possui e respeita o manual de assistência espiritual e religiosa.

21. Norma LII – Gestão de Bens do Residente

1. Na admissão será elaborada uma lista discriminada dos bens do cliente e cuja guarda confia à Instituição, a qual é assinada pelo colaborador que os receciona e pelo residente, sendo posteriormente colocada na plataforma digital ankira.
2. A Instituição não se responsabiliza por bens ou valores cuja guarda não lhe seja expressamente confiada e de cuja entrega não tenha sido redigido documento comprovativo.
3. Os bens de valor que não sejam de utilização diária ficam guardados no cofre da ERPI, devendo a lista discriminada dos mesmos ser assinada, adicionalmente, pela pessoa responsável pelo cofre.
4. O CASM reserva-se o direito de se recusar a guardar bens de valor, caso entenda de que não dispõe das condições necessárias para garantir a sua segurança.
5. Os valores em dinheiro de que o cliente possa ser portador para despesas diárias são da responsabilidade exclusiva do residente.
6. No caso de o cliente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/responsáveis disponíveis para o efeito, o CASM assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.
7. Todos os clientes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e/ou entregues ao CASM, bem como todos os débitos efetuados.
8. Caso seja opção do cliente, os vales postais das suas pensões poderão ser recebidos pelo CASM, os familiares se encarregarão dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto do ISS, CGA ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas reformas.
9. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto do CASM, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao cliente por sua solicitação.
10. O CASM será responsável junto do cliente e do seu familiar/responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e

montante apurado a título de crédito de conta corrente.

11. O CASM é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o cliente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.

12. No caso da saída ou falecimento, os bens são entregues ao mesmo ou familiares, sendo da responsabilidade dos mesmos a sua recolha e transporte.

13. Em caso de falecimento, os bens e valores que não sejam reclamados pelos seus sucessores no prazo de seis meses, reverterem a favor do CASM.

14. Não são admitidos legados a favor de trabalhadores da instituição.

22. Norma LIII – Funeral

1. As despesas com o funeral do cliente são da inteira responsabilidade dos familiares ou herdeiros, salvo se o residente não os possuir, caso em que o CASM assume o compromisso e recebe qualquer benefício/subsídio da S.S

2. Se não tiver sido realizada prévia comunicação escrita com as últimas vontades do cliente, que constará do processo individual para ser cumprida, caso não implique encargos excepcionais para o CASM, os funerais dos clientes realizam-se segundo as normas da instituição, em harmonia com o ritual católico, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da ERPI.

CAPÍTULO V – RECURSOS

23. Norma LIV – Direção Técnica

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

24. Norma LV – Pessoal

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

25. Norma LVI – Voluntários e Estagiários

A instituição esta disponível para acolher voluntários e estagiários de acordo com as normas descritas em manual próprio

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

26. Norma LVII – 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, sexuais e políticas;
- c) Ver cumprido o processo Individual, o regulamento interno e o contrato de prestação de serviços;
- d) Consultar informação constante no processo individual;
- e) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio do CASM, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal;
- i) À inviolabilidade da correspondência, sem a sua prévia autorização do mesmo ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis do CASM;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular, com os da saúde;
- l) Receber visitas de acordo com as normas da instituição.

2. São deveres dos clientes:

- a) Proceder à assinatura do contrato de prestação de serviços;
- b) Cumprir o plano individual previamente acordado;
- c) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços, para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços)
- d) Tratar com respeito e dignidade os restantes residentes, colaboradores e Órgãos Sociais do CASM;
- e) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

- h) Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno, bem como, de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i) Comunicar por escrito ao Diretor Técnico com 8 dias de antecedência quando pretender suspender o serviço temporariamente ou 30 dias no caso de cessação;
- j) Zelar pela conservação boa utilização dos materiais, equipamentos e serviços.

27. Norma LVIII – Direitos e deveres do responsável pelo cliente

1. O responsável é a pessoa (familiar ou não do residente), que assume os Direitos e deveres titulados pelo cliente ou por conta própria, e que se relaciona com o CASM.
2. Para efeitos de relação contratual, o CASM, relaciona-se apenas com o responsável, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao cliente.
3. São direitos do responsável do cliente:
 - a) Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o residente reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima, caso em que serão prestados apenas com o consentimento deste;
 - b) Ser recebido pelo Diretor Técnico, sempre que o solicite;
 - c) Efetuar reclamações e sugestões;
 - d) Todos os demais direitos atribuídos ao residente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. São deveres do responsável do cliente:
 - a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido ao CASM, pela celebração do contrato de prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
 - b) Respeitar as cláusulas do contrato de prestação de serviços, e presente regulamento interno, que não sejam de natureza pessoal do cliente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o cliente;
 - c) A prestar todas as informações sobre o cliente, relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com o CASM na satisfação das necessidades do cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
 - d) A assinar o contro de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando, por qualquer razão, o residente seja impedido de o fazer

28. Norma LIX – Direitos e deveres do CASM

1. São direitos do CASM:

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

2. São deveres do CASM:

- a) Respeitar a individualidade dos clientes, proporcionado o acompanhamento adequado a cada um;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- 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 em regulamento interno;
- f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre CASM e os clientes
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Fornecer informação relevante dos clientes aos seus familiares e ser transparente nas relações e processos que dizem respeito aos supra citados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- i) Garantir sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- j) Dispor do livro de reclamações.

29. Norma LX – Direitos e deveres dos Colaboradores

1. Os colaboradores em serviço têm os seguintes direitos:

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

2. O colaborador em serviço tem os seguintes deveres:

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

colaboradores; atos praticados pelos residentes, responsáveis, visitas e funcionários em desrespeito do que consta no regulamento;

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

CAPÍTULO VI – CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

30. Norma LXI – Cessação da presta o de serviços

1.O contrato de presta o de serviços poderá cessar por:

- a) Acordo das partes ou não renova o, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
- b) Caducidade (falecimento do residente, impossibilidade superveniente e absoluta de presta o dos serviços, dissolu o do CASM ou altera o do seu corpo estatutário, atingindo o prazo de acolhimento temporário, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
- c) Revoga o por uma das partes por justa causa;
- d) Incumprimento das cláusulas contratuais e do regulamento interno;
- e) Inadapta o do cliente.

2. Em caso do residente ou responsável pretenderem cessar o contrato, ter o de comunicar por escrito a sua decisão ao CASM com 30 dias de antecedência.

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

4. A não comunica o naquele prazo implicará o pagamento da participa o mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.

5. Considera-se justa causa, nomeadamente:

- a) Quebra de confiança dos outorgantes;
- b) Existência de d vidas ao CASM, designadamente, duas ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
- c) Desrespeito pelas regras da ERPI, equipa técnica ou demais colaboradores
- d) Incumprimento das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato de presta o de serviços.

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

31. Norma LXII – Foro competente para resolução de conflitos

1. Em caso de litígio entre ambas as partes, é competente para decidir o Tribunal da Comarca do Porto. A entidade RAL que tem competência para atuar na nossa zona geográfica é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP), com o telefone nº: 225 508 349 , e endereço de Email: cicap@mail.telepac.pt

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

32. Norma LXII – Reclamações, Sugestões e Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria sempre que desejado, assim como livro de reclamações eletrónico disponível em ww.livrodereclamcoes.pt.
2. A gestão do livro de reclamações é da responsabilidade da Diretora Técnica;
3. Os elogios poderão ser registados em livro próprio, igualmente disponível na secretaria;
4. Não obstante o disposto dos números anteriores, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser diretamente apresentados ao Diretor Técnico por escrito através de e-mail ou pessoalmente.

33. Norma LXIII – Sistema de videovigilância

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

34. Norma LXIX – Alterações ao Presente Regulamento

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

antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

35. Norma LXX – Integração de Lacunas e Omissões

Em caso de eventuais lacunas ou omissões, as mesmas serão supridas pelos órgãos Sociais do CASM, tendo em conta a legislação em vigor.

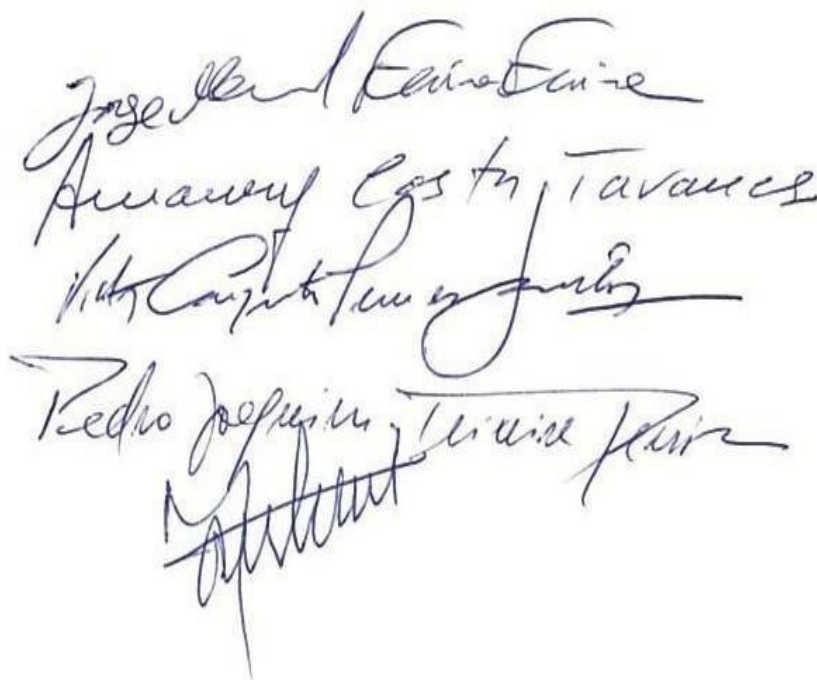
36. Norma LXXI – Aprovação, edição e entrada em vigor

É da responsabilidade dos órgãos sociais do CASM, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ERPI.

Aprovado por unanimidade e, reunião de Direção do CASM , a 18 de Fevereiro de 2026

O presente regulamento entra em vigor dia 01 de Março de 2026

A Direção,



Handwritten signatures of the board members, including names like José António Faria Faria, Amândio Costa Tavares, and Pedro Joaquim Tavares Faria.

ANEXO I

Critérios de priorização na Admissão e fatores de ponderação

Fatores de Ponderação	Critérios	Pontuação
SITUAÇÃO SOCIO-ECONÓMICA		
27%	Pessoas economicamente mais desfavorecidas (Nota: RMM – Remuneração Mínima Mensal)	Rendimento $\leq \frac{1}{2}$ RMM = 0,5 Rendimento $> \frac{1}{2}$ RMM = 1 Rendimento ≥ 1 RMM = 1
EMERGÊNCIA SOCIAL		
25%	Situação de emergência social encaminhada por outras entidades	Não = 0 Sim = 1
23%	Situação de risco definida como pessoa que, pelas suas características psicológicas, biológicas e/ou pelas características da sua família e meio envolvente, está sujeita a elevadas probabilidades de vir a sofrer de omissões e privações que comprometam a satisfação das suas necessidades básicas, de natureza material ou afetiva	Não = 0 Sim = 1
RELAÇÃO COM O CASM		
10%	Ser familiar em 1º grau ou cônjuge de cliente de resposta social sénior do CASM	Não = 0 pontos Sim = 1 ponto
OUTROS		
9%	Grau de dependência	Dep. total/grave = 0 Dep. Moderado/leve = 0,5 Independente = 1
6%	Residir na área de influência da resposta social	Fora do concelho = 0 No concelho = 1

ANEXO 2

Tabela 1

Comparticipação do/a Cliente

GRAU DE DEPENDÊNCIA*	%
Independente	75%
Dependência leve	80%
Dependência moderado	85%
Dependência grave ou total Cliente que requereu ou recebe o Complemento por Dependência de 1.º Grau	90%

* Avaliado de acordo com a Escala de Barthel.

Tabela 2

Tabela de Preços para serviços adicionais

SERVIÇOS ADICIONAIS	PREÇO
Acompanhamento em situações de emergência hospitalar	Valor do táxi para regresso do acompanhante + ---hora acompanhante
Cabeleireiro	Pago diretamente à cabeleireira
Participação e deslocação a atividades culturais e recreativas no exterior	Variável, de acordo com a atividade
Etiquetagem de roupa	--- peça de roupa

Anexo nº 3

PRECÁRIO JANEIRO DE 2026

Mensalidade ERPI

Comparticipação Familiar - é calculado com os rendimentos do utente e despesas de farmácia, podendo ser às percentagens entre 75% até 90% dependendo do estado de saúde do utente

Podem ser acrescidas, de algumas despesas extra (medicação, acompanhamento do utente as consultas e exames, análises clínicas, consultas médicas, suplementos alimentares, fraldas e material de enfermagem específico se for necessário), de acordo com situações que serão analisadas caso a caso, e devidamente comprovadas

Mensalidade Máxima

Não temos valor máximo

Custo do Utente **1 857,06 €**

Extras:

Medicação	Conforme a tabela do Nosso Fornecedor - Faturado pelo nosso fornecedor ao utente
Produtos de incontinência	Conforme a tabela do Nosso Fornecedor - Faturado pelo nosso fornecedor ao utente
Suplementos alimentares	Conforme a tabela do Nosso Fornecedor - Faturamos ao utente o valor que vem na fatura
Material de Enfermagem Específico	Conforme a tabela do Nosso Fornecedor - Faturado pelo nosso fornecedor ao utente
Acompanhamento a hora	15,00 €
Acompanhamento a Km	1,50 €