

Residência Sénior Lamelas

Regulamento Interno

ERPI – Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

outubro de 2024

Índice

CAPÍTULO I – ÂMBITO DE APLICAÇÃO 4

***Norma I – Legislação Aplicável e enquadramento Legal* 4**

***Norma II – Objetivos do Regulamento* 5**

***Norma III – Definição de ERPI* 6**

***Norma IV – Objetivos* 6**

***Norma V - Serviços assegurados pela Residência Sénior Lamelas* 7**

***Norma VI – Princípios de atuação* 14**

CAPÍTULO II – PROCESSOS DE CANDIDATURA, INSCRIÇÃO E ADMISSÃO 14

***Norma VII – Conceitos* 14**

***Norma VIII - Condições de admissão* 15**

***Norma IX – Critérios de Admissão* 15**

***Norma X – Candidatura, Admissão e Renovação/Atualização* 16**

***Norma XI – Inscrição* 16**

***Norma XII – Admissão* 18**

***Norma XIII – Admissões Temporárias* 18**

***Norma XIV – Acolhimento* 19**

CAPÍTULO III – ORGANIZAÇÃO 19

***Norma XV – Processo Individual do Utente* 19**

***Norma XVI – Conceitos de Dependência do Utente* 20**

***Norma XVII – Óbito* 20**

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES E MENSALIDADES 21

***Norma XVIII – Comparticipação Familiar* 21**

***Norma XVIX – Comparticipação Familiar Para vagas abrangidas por Acordo de Cooperação* 21**

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Norma XX – Prova dos Rendimentos e das Despesas Fixas **23**

Norma XXI – Relações Contratuais **23**

Norma XXII – Pagamentos **23**

Norma XXIII – Redução de Mensalidades **25**

Norma XXIV – Responsabilidade pelo pagamento **25**

CAPÍTULO V – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO 25

Norma XXV – Horários **25**

Norma XXVI – Regime de Visitas **26**

Norma XXVII – Horário de Colaboradores em Prestação de Serviços **27**

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES 27

Norma XXVIII – Direitos e Deveres dos Utentes **27**

Norma XXIX – Direitos e Deveres da Instituição **29**

Norma XXX – Direitos e Deveres do Responsável Legal **30**

Norma XXXI – Proibições às Pessoas Acolhidas em ERPI **31**

Norma XXXII– Sanções **32**

Norma XXXIII– Tratamento de Dados **32**

Norma XXXIV - Quadro de Pessoal **33**

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS 33

Norma XXXV – Livro de Reclamações **33**

Norma XXXVI – Livro de Registo de Ocorrências **33**

Norma XXXVII – Alterações ao Presente Regulamento **33**

Norma XXXVIII – Integração de Lacunas **34**

Norma XXXIX – Entrada em Vigor **34**

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Capítulo I – Âmbito de aplicação

O Centro Social Paroquial de Lamelas, IPSS, adiante designado de CSPL, é uma Instituição da Igreja Católica, pertencente à Paróquia de Lamelas e como tal rege-se e educa-se com observância dos valores cristãos.

O presente Regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI), do CSPL, com capacidade para 30 utentes, com sede na Rua das Mimosas n.º 2, Lamelas de Cá, 3600-275 Castro Daire.

Missão

Cabe-nos a missão de organizar e providenciar uma eficiente ação assistencial ao utente em situação de dependência, tendo em conta as suas necessidades bio-psico-sociais.

Deveremos, igualmente, prestar serviços inovadores e de qualidade, de uma forma sustentada e integrada, assegurando e excedendo a satisfação e expectativas dos nossos utentes, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida.

Compete-nos também, combater fatores de exclusão social e fomentar valores de cidadania, contribuindo assim para uma sociedade mais justa.

Visão

Pretendemos ser uma instituição de referência dando continuidade ao trabalho em prol dos mais carenciados, distinguindo-nos pela qualidade na prestação dos nossos serviços e dedicação aos nossos utentes com um Trabalho Solidário.

Valores

Solidariedade, responsabilidade, ética, integridade, respeito, igualdade, credibilidade e procura de excelência.

Norma I – Legislação Aplicável e enquadramento Legal

A Residência Sénior Lamelas, destina - se a acolher pessoas com idade igual ou superior a 65 anos, excecionalmente, em casos que se verifique um desfavorecimento económico-social e com necessidades de apoio às atividades de vida diária, também podem ser admitidas pessoas com idade inferior a 65 anos.

Os Princípios Legislativos pelos quais se rege a ERPI são:

- Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, na sua redação atual;
- Portaria n.º 349/2023 de 13 de novembro - Procede à primeira alteração à Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- Lei n.º 30/2013, de 8 de maio;
- Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho;
- Portaria n.º 139/2007, de 29 de janeiro, alterada pela Portaria n.º 380/2019, de 18 de outubro;
- Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho;
- Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março e pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro;
- Lei n.º 58/2019 - Assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
- Compromissos de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor;
- Outros instrumentos em sede de organizações em que a Instituição é membro.

A Residência Sénior Lamelas, localiza-se no Rua das Mimosas nº 2 – Lamelas de Cá Freguesia e concelho de Castro Daire, e distrito de Viseu e tem uma área geográfica de abrangência preferencial e sucessiva do lugar, freguesia e concelho da sua localização.

Norma II – Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Promover a participação ativa dos utentes, dos seus familiares e/ou representantes legais.

Norma III – Definição de ERPI

A valência de ERPI é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, destinada a alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que são desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.

Norma IV – Objetivos

Os objetivos do Serviço da ERPI – Residência Sénior Lamelas são:

- Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- Potenciar a inclusão social;
- Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
- Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Para a prossecução dos seus objetivos, a Instituição proporciona ao utente em regime de internato, os seguintes cuidados e serviços permanentes e adequados às suas necessidades biopsicossociais, **incluídos no valor da mensalidade**:

- **Alojamento**

Este serviço traduz-se na estadia e usufruto do equipamento e das instalações reservadas para os utentes como um quarto, que poderá ser triplo, duplo ou individual, WC, os espaços de convívio, o refeitório e o espaço exterior. No que concerne à atribuição de quarto ao utente, à instituição reserva-se o direito de alterar o mesmo de acordo com as necessidades dos utentes e de acordo com a respetiva convivência interpessoal.

Os utentes podem trazer pequenos objetos decorativos que mais estimem, desde que requeiram autorização prévia. Os utentes são responsáveis, disciplinar e materialmente perante o estabelecimento e terceiros, por prejuízos que voluntariamente possam causar nas instalações, equipamentos e utensílios, desde que o seu estado de saúde não configure imputabilidade. É expressamente proibido fumar no interior das instalações da instituição.

A partir das 22 horas é considerado o momento do silêncio, não sendo permitido nos quartos, as luzes acesas e demais ruídos.

- **Alimentação**

Consiste no fornecimento das principais refeições baseado na ementa semanal, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada às necessidades dos utentes. Sempre que prescritas pelo médico, e em situações relacionadas com o bem-estar e saúde da pessoa acolhida, é elaborada e cumprida a dieta de acordo com as necessidades específicas de cada situação. As refeições são servidas no refeitório, à exceção das situações em que as condições de saúde do utente não o permitam. Nestes casos podem por isso ser servidas nos respetivos quartos, copa de apoio ou sala de estar.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

À data do acolhimento do utente na instituição, é atribuído um lugar no refeitório e na sala de convívio, que a instituição se reserva o direito de poder alterar conforme as necessidades, o estado do utente e de acordo com a funcionalidade e melhor utilização do espaço.

O utente deve respeitar os horários de refeições estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pela Direção Técnica.

Não é permitido levar alimentos ou restos dos mesmos para fora do refeitório.

- **Cuidados de Higiene, Conforto Pessoal e Imagem**

Os cuidados de higiene e conforto pessoal são prestados diariamente e sempre que necessário com os produtos da instituição. Os cuidados de imagem incluem corte de unhas dos pés e mãos.

É obrigatório que todos os utentes tomem banho conforme a escala definida, salvo indicações contrárias da Direção Técnica.

Os utentes deverão andar sempre vestidos de forma adequada e em perfeito estado de higiene, para o efeito, deverão, no ato de internamento, trazer roupas de uso pessoal suficientes para todas as mudanças necessárias, bem como objetos de higiene pessoal, tais como: escovas de dentes, escovas de cabelos, etc.

- **Apoio no desempenho das Atividades de Vida Diária**

No sentido de promover a autonomia, o utente é motivado e apoiado no desempenho das diversas atividades de vida diária.

- **Lavagem e Tratamento da Roupa**

A lavagem e o tratamento das roupas do utente são realizados na lavandaria da instituição.

A instituição reserva-se o direito de fazer a gestão do vestuário do utente, não se responsabilizando pelo desgaste natural e consequente das lavagens frequentes do vestuário da pessoa.

As roupas dos utentes deverão ser recebidas pelos serviços de lavandaria, onde serão devidamente marcadas com o número previamente estabelecido. Sempre que um

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

utente adquira uma peça de roupa nova, deverá ser entregue às colaboradoras para que a mesma seja marcada de acordo com o número já atribuído.

- **Atividades de Animação Sociocultural**

O CSPL, dispõe de um serviço de animação sociocultural, o qual procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres;

A Participação do utente nas atividades organizadas dependerá sempre da avaliação prévia dos serviços de enfermagem e médicos da instituição, e das respetivas condições de saúde.

- **Cuidados de Saúde**

Ao utente é disponibilizado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente através dos serviços de cuidados de saúde praticados na instituição, no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal e quando necessário proceder-se à alteração da residência do utente.

Em caso de urgência, e de acordo com a situação em questão, serão acionados os mecanismos de emergência ou recorrer-se-á aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Os cuidados de saúde disponibilizados na instituição, incluem cuidados médicos pelo médico assistente da instituição, cuidados de enfermagem e a preparação e administração medicamentosa conforme prescrição médica. Estão ainda incluídos o planeamento, organização, execução, acompanhamento e controlo dos cuidados de saúde a prestar ao utente.

No gabinete médico, existe um processo clínico individual de cada utente, onde são efetuados todos os registos de situações de saúde, exames complementares de diagnóstico, bem como a respetiva medicação e indicações de toma. Não é permitida a automedicação.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- **Acompanhamento**

O serviço de acompanhamento designa a companhia e o apoio prestado ao utente por parte de um(a) colaborador(a) no exterior das instalações do CSPL, até ao máximo de 2 horas. O acompanhamento do utente a consultas programadas e exames auxiliares de diagnóstico é preferencialmente feita por familiares e/ou representante legal. Apenas na impossibilidade comprovada, ou seja, por motivos de emigração, imigração fora do distrito, inexistência de familiares ou doença comprovada dos mesmos, é que o acompanhamento do utente é assegurado pela instituição.

Nas situações em que o familiar e/ou representante legal acompanha o utente, é da responsabilidade do mesmo transmitir ao responsável pelos cuidados de saúde toda a informação necessária para assegurar a medicação e os cuidados prescritos ou aconselhados pelos profissionais de saúde, assim como, informar a instituição da data de futuras consultas médicas/ tratamentos ou exames complementares de diagnóstico.

- **Gestão de pecúlio**

A gestão do pecúlio do utente e em caso de vontade expressa do mesmo, dos respetivos familiares e/ou representante legal ou nas situações legalmente requeridas pode ser feita pela instituição. Para este efeito deverá ser assinada uma declaração onde conste a vontade expressa da pessoa/familiar/representante legal em delegar a gestão de pecúlio ao CSPL. Nesta situação será aberta uma conta-corrente interna do utente, na qual serão creditados os valores da sua prestação mensal ou valores monetários entregues à mesma e debitados os valores referentes às despesas efetuadas.

Todas as entregas de dinheiro, quer à instituição, quer às pessoas, carecem sempre, da assinatura do próprio em declaração para o efeito ou, quando tal não for possível, da colocação da respetiva impressão digital, acompanhada da assinatura de pelo menos dois colaboradores do quadro técnico da Residência Sénior Lamelas.

A instituição não se responsabiliza pelo desaparecimento de valores ou objetos que não estejam à sua guarda, entenda-se que não tenham sido entregues para serem guardados em cofre.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- **Apoio na Aquisição de Bens e Serviços**

Quando solicitado pelo utente, respetivos familiares e/ou representante legal, a instituição presta o necessário apoio para a aquisição de bens e serviços.

- **Apoio nas Diligências dos Cuidados pós-morte**

O CSPL, pode tomar as devidas diligências para, mediante as condições previamente acordadas, providenciar os cuidados pós-morte incluindo a contratação da agência funerária e da encomenda das respetivas celebrações fúnebres, quando solicitado pelo utente ou respetivos familiares/ representante legal.

- **Atos Fúnebres**

Não havendo vontade expressa e previamente comunicada à instituição serão tomadas as devidas diligências de preparação do corpo e preparação dos atos fúnebres de acordo com a religião assumida pelo utente. Caso contrário, e não acarretando despesas, serão tomadas as devidas diligências para ser cumprida a última vontade da pessoa.

Seguem-se serviços que podem ainda ser prestados ao utente na ERPI - Residência Sénior Lamelas, e <u>não incluídos no valor da mensalidade</u>. Acrescem por isso os custos ao valor da mensalidade, de acordo com os preços praticados e constantes na tabela de preços em vigor devidamente afixada em local visível nas instalações da instituição:

- **Alimentação**

Despesas com a alimentação feita fora das instalações da Residência Sénior Lamelas e quando esta não é facultada pela instituição. Sempre que não seja possível à instituição assegurar as refeições no exterior das instalações, no caso de saídas, o custo das mesmas será suportado pelo utente/ familiar/ representante legal.

- **Cuidados de Saúde**

Todas as despesas e taxas inerentes a consultas, internamentos e exames complementares de diagnóstico no Serviço Nacional de Saúde ou no setor privado, assim como, relativamente à medicação prescrita e recomendada para o utente, não

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

estão incluídos no valor da mensalidade. Acrescem ainda as despesas com suplementos alimentares prescritos ou necessários para o utente, bem como todo o material de enfermagem necessário em tratamentos específicos.

- **Cuidados de Conforto e Higiene Pessoal**

Em situações em que o utente pretenda utilizar produtos específicos de higiene e imagem, logo que estes não sejam considerados prejudiciais para o próprio, estes deverão ser providenciados pelo mesmo, pelos familiares ou pelo representante legal. Em alternativa, e quando previamente acordado os produtos pretendidos poderão ser adquiridos pela instituição, sendo o custo dos mesmos incluído nas despesas extra mensais.

Os custos com materiais para incontinência ou colostomia, como por exemplo fraldas, algálias, sacos, etc. também acrescem ao valor da mensalidade.

Para os utentes acolhidos na ERPI – Residência Sénior Lamelas, com necessidade de recorrer a produtos de apoio à funcionalidade e autonomia, material de incontinência, próteses, armações, lentes oftálmicas, andarilho, cadeira de rodas, entre outras, estes poderão ser adquiridos através da instituição ou a título pessoal, sendo da responsabilidade do utente, familiar e/ou representante legal suportar os respetivos custos.

Em alternativa a ERPI – Residência Sénior Lamelas, pode providenciar o empréstimo de produtos técnicos, como auxiliares de marcha, quando existentes e disponíveis para o efeito. Os custos associados ao empréstimo dos mesmos, constam da tabela de preços dos serviços não incluídos na comparticipação familiar e está afixada em local visível para consulta.

- **Cuidados de Imagem**

Nomeadamente os serviços de cabeleireiro, manicure, pedicure ou outros pretendidos pelo utente e prestados por pessoas externas ou no exterior da instituição.

- **Lavagem e Tratamento de Roupa**

Os serviços de lavandaria que não possam ser executados na lavandaria da instituição e em que seja necessário recorrer a serviços externos para o efeito.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- **Transporte**

Considera-se serviço de transporte as deslocações do utente para, e no exterior das instalações da instituição.

Este transporte pode ser realizado nas viaturas da instituição, em ambulâncias de transporte e em ambulâncias de emergência. Os custos de transporte de acesso aos serviços de saúde serão suportados pelo utente.

Nas situações em que o transporte é realizado em viatura da instituição é cobrado o valor afixado na tabela de preços dos serviços não incluídos na comparticipação familiar.

O transporte para a participação nas atividades de animação socioculturais organizadas no exterior da instituição e fora do concelho de Castro Daire e que acarretem custos adicionais, são pagas pelo próprio depois de dado o seu consentimento para participar na mesma.

Em situações de emergência ou falta de transporte da Instituição, o transporte para os serviços de saúde no exterior da instituição será assegurado por ambulância.

- **Acompanhamento**

Na impossibilidade comprovada dos familiares poderem acompanhar o/a utente, a instituição pode providenciar o acompanhamento do utente a exames auxiliares de diagnóstico e consultas programadas sempre que este/a o pretenda e haja funcionárias disponíveis para o efeito.

Os serviços de acompanhamento, independentemente do âmbito do mesmo, são cobrados a partir da 2ª hora.

Os preços praticados relativamente aos serviços de acompanhamento constam na tabela de preços em vigor.

- **Atividades de Animação Sociocultural**

Caso o utente pretenda participar nas atividades propostas no exterior das instalações e que estes tenham custos associados (p. ex. compra de bilhetes).

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- **Gestão de pecúlio**

Taxas e valores associados à gestão de pecúlio do utente.

- **Atos Fúnebres**

Todos os custos inerentes ao funeral, incluindo taxas implícitas à prestação de serviços e às celebrações religiosas, se for o caso disso.

Norma VI – Princípios de atuação

A ERPI – Residência Sénior Lamelas, assegurada pelo CSPL rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- Interdisciplinaridade;
- Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do residente;
- Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do residente;
- Participação e corresponsabilização do residente ou do representante legal e dos familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do residente, na elaboração do plano individual de cuidados;
- Promoção da qualidade de vida;
- Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos residentes;
- Garantia do direito de autodeterminação dos residentes, salvaguardando o respeito da organização interna da ERPI – Residência Sénior Lamelas e o direito de escolha dos restantes residentes;
- Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.

Capítulo II – Processos de Candidatura, Inscrição e Admissão

Norma VII – Conceitos

Para efeitos do presente regulamento entende-se por:

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- **Candidatura** – o ato de manifestação de vontade do candidato ou seu representante, formulado através do preenchimento de ficha própria;
- **Inscrição** – o ato administrativo que se traduz na instrução plena do processo de candidatura do idoso, após reunião de todos os documentos exigíveis. Só após a inscrição poderá ser considerada a possibilidade de admissão efetiva ou a colocação em lista de espera;
- **Admissão** – o ato de vinculação definitiva ao objeto do contrato de prestação de serviços entre o utente e a Instituição, sob proposta da Direção Técnica.

Norma VIII - Condições de admissão

São condições de admissão na ERPI – Residência Sénior Lamelas:

- Pessoa de idade igual ou superior a 65 anos, de ambos os sexos, cuja situação de incapacidade não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou atividades de vida diária, salvo casos excecionais a considerar individualmente;
- Não ser portador de doença infectocontagiosa e /ou mental que perturbe o regular funcionamento da Instituição ou que ponha em perigo a integridade física dos utentes e residentes;
- Manifestar vontade em ser admitido;
- Estar nomeado um representante do idoso que o substitua em todos os seus impedimentos de manifestação de vontade própria e será o elo de ligação entre a Instituição e a família para todos os efeitos;
- Estar subscrito o contrato de prestação de serviços pela Direção Técnica da Instituição, o Cliente e/ou representante legal.

Norma IX – Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes a frequentar a ERPI – Residência Sénior Lamelas os seguintes:

- Famílias socialmente e economicamente desfavorecidas;
- Ausência ou incapacidade da família para prestar apoio adequado ao indivíduo;
- Isolamento Familiar, social e/ou geográfico;
- Desajustamento e/ou conflito familiar grave;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Ter algum elemento na família que já seja utente da instituição;
- Ordem de inscrição na instituição;
- Ser utente de outra valência do CSPL.
- Ser amigo do CSPL;
- Ser natural, residente ou ligado afetivamente à Paróquia de Lamelas (aplicar em caso de empate);

A Instituição reserva o direito de, a título excecional e de comprovada necessidade do idoso, proceder à admissão de utentes que não se enquadrem nestes critérios. A prioridade de cada situação será encontrada pela conjugação dos vários itens, atendendo e garantindo em simultâneo a sustentabilidade da instituição.

Norma X – Candidatura, Admissão e Renovação/Atualização

- A candidatura é formulada através de formulário próprio preenchida pelo CSPL, em situação de entrevista com o candidato ou seu representante legal;
- A admissão de idosos na Residência Sénior será efetuada pela Direção da Instituição, sob proposta da respetiva Direção Técnica;
- As admissões estão condicionadas pela lotação da Residência Sénior Lamelas;
- As admissões poderão efetuar-se em qualquer data;
- O período de renovação/ atualização decorre até ao último dia útil do mês de janeiro do novo ano civil e implica a apresentação da atualização dos rendimentos do utente e dos descendentes ou outros a que a legislação obrigue à prestação de alimentos. Caso tal não aconteça, fixar-se-á o valor máximo ao somatório das comparticipações do utente e descendentes, iguais ao custo médio utente/mês;
- Os idosos não admitidos e com processo de admissão completo, permanecem numa lista de espera, organizada por ordem de inscrição.

Norma XI – Inscrição

A inscrição é feita através do preenchimento de uma ficha que constitui parte integrante do processo do utente, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- Cartão de Cidadão do utente;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Na inexistência do cartão de cidadão, apresentar o Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- Boletim de vacinas (quando exista);
- Relatório médico comprovativo em como o utente não possuí nenhuma doença infetocontagiosa, bem como o estado de saúde e resumo do processo clínico;
- Exames complementares de Diagnóstico atualizados;
- Ficha de medicação preenchida pelo Médico Assistente
- Comprovativos dos rendimentos e das despesas do utente e do seu agregado familiar;
- Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual bem como a utilização de imagem para material informativo do CSPL (facultativo).

1. Sempre que o contrato de prestação de serviços seja subscrito por outras pessoas para além do candidato, a inscrição deve conter fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão, Cartão de Contribuinte e fotocópia da Declaração de Rendimentos (IRS) dos subscritores – este último documento aplica-se aos descendentes ou outros a que a legislação obrigue à prestação de alimentos.
2. Como condição de acesso à Residência Sénior Lamelas, não é licita a exigência de comparticipações no ato de inscrição ou para efeitos de prioridade na admissão.
3. A candidatura só será efetivamente considerada após apresentação e entrega da documentação comprovativa das declarações feitas no ato da inscrição.
4. Sempre que haja atualizações de rendimentos é obrigatória a entrega dos documentos comprovativos desta condição e necessários para o cálculo da comparticipação familiar.
5. As inscrições, após validadas são registadas constituindo uma base de dados que anualmente é atualizada e de onde constam os candidatos interessados em serem acolhidos na Residência Sénior Lamelas.
6. Nos casos em que o candidato ou seu representante legal informem a instituição de que o interesse e intenção de vir a ser acolhido na instituição já não se verifica, então a candidatura será removida da base de dados e arquivada.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

7. É da responsabilidade do próprio interessado ou do seu representante legal informar a instituição sobre novos factos da sua situação para que estes possam ser avaliados e considerados.

Norma XII – Admissão

1. Recorrendo à base de dados e mediante a informação recolhida e disponibilizada na candidatura é apresentada uma proposta de admissão, cuja decisão final cabe à Direção, assim como, a atribuição da respetiva comparticipação mensal.
2. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Direção Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
3. Em qualquer das situações em cima expostas é sempre elaborado um contrato de prestação de serviços.
4. A admissão tem sempre caráter experimental durante os primeiros 60 dias, como forma de aferir a integração do cliente, passando a definitiva após avaliação e proposta fundamentada da respetiva Direção Técnica.
5. Após informação da existência de uma vaga e da respetiva aceitação por parte do próprio ou respetivo representante, será cobrada uma taxa de 50% da mensalidade para garantir a reserva do quarto. Este valor será deduzido imediatamente no pagamento da primeira mensalidade aquando do acolhimento.
6. Em caso de desistência da vaga por parte da pessoa ou do seu representante, o valor de 50% reverte a favor da instituição para fazer face aos prejuízos causados pela reserva.
7. Em qualquer situação de desistência por motivo de força maior como falecimento ou hospitalização e com a entrega do respetivo comprovativo da situação em causa o valor de 50% será devolvido.

Norma XIII – Admissões Temporárias

A admissão pode ser efetuada a título temporário, não excedendo 60 dias consecutivos de permanência.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

1. O CSPL poderá atender a pedidos de admissão de idosos, quer por incapacidade temporária dos mesmos, quer para apoio às famílias em períodos críticos (doença, acidente, ausência temporária, férias), contudo, estará sempre sujeita à capacidade da Residência Sénior.
2. A Direção da Instituição poderá decidir a admissão temporária por períodos superiores em situações devidamente justificadas.

Norma XIV – Acolhimento

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
    - Elaboração de um plano de acolhimento adaptado às necessidades do candidato;
    - Apresentação da instituição, o seu funcionamento, aos trabalhadores, o regulamento interno com especial ênfase para os direitos e deveres da pessoa acolhida e da instituição;
    - Compete à pessoa admitida e aos repensáveis legais por si trazer os respetivos pertences (roupas e objetos pessoais de utilização diária), aquando do acolhimento da pessoa.
    - Elaboração da relação de pertences trazidos pela pessoa acolhida e colocados à guarda da instituição e respetiva assinatura pela própria pessoa, seu representante legal, Direção Técnica e Encarregada de Serviços Gerais.
    - É da responsabilidade da pessoa acolhida/ familiares/ representante legal adquirir roupa sempre que necessário e solicitada para o efeito. Em alternativa a própria pessoa e/ou familiares responsáveis tem à sua disposição uma declaração de consentimento, através da qual concorda que quando necessário a instituição pode recorrer à roupa doada para facultar à pessoa.
    - O CSPL não se responsabiliza pelo extravio de objetos pessoais que não estejam à sua guarda.

Capítulo III – Organização

Norma XV – Processo Individual do Utente

1. Todos os utentes possuem 2 processos individuais devidamente organizados:

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- **Um na Direção Técnica** – integra as peças processuais relativas à sua admissão e todas as informações decorrentes do cumprimento geral do presente Regulamento;
- **Um no Gabinete Médico** – integra todas as informações do foro clínico.

2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica e Direção do CSPL, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é atualizado sempre que se justifique;
4. O utente e/ou representante legal têm conhecimento da informação constante no processo individual.

Norma XVI – Conceitos de Dependência do Utente

1. Para todos os efeitos previstos neste regulamento entende-se por dependência/ autonomia o seguinte:
   - **Inteiramente autónomo:** O utente dotado de plena capacidade de locomoção, de discernimento e de autossatisfação das necessidades básicas de vida diária, sem necessidade de qualquer apoio pessoal;
   - **Autónomo com ajuda:** O utente que, sendo autónomo, necessita de supervisão na satisfação das necessidades básicas de vida diária, nomeadamente quanto ao vestuário, banho e satisfação de necessidades fisiológicas;
   - **Dependente Parcial:** O utente que, possuindo algum grau de autonomia, necessita de ajuda no vestuário e locomoção com utilização de cadeira de rodas;
   - **Dependente:** O utente que necessita de apoio para a satisfação de todas as necessidades básicas de vida diária (alimentação, vestuário, higiene pessoal, etc.).

Norma XVII – Óbito

1. O CSPL deverá informar os familiares/ representante legal do óbito do utente, caso este ocorra nas suas instalações até às 23h00m, após esta hora, a comunicação será efetuada a partir das 08h00m.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

2. É da responsabilidade do representante legal definir a Agência Funerária e encaminhá-la para a instituição, ou então delegar à instituição.
3. Todas as providências relativas às exéquias e funeral são da responsabilidade da família.

Capítulo IV – Comparticipações e Mensalidades

Norma XVIII – Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar dos utentes fora do acordo de cooperação é de livre fixação pela instituição, estando afixado o seu valor em local de estilo.
2. Os montantes a pagar pela prestação de serviços estão sujeitos a revisão anual, no início de cada ano civil.

Norma XVIX – Comparticipação Familiar Para vagas abrangidas por Acordo de Cooperação

1. Caso existam vagas abrangidas pelo protocolo de acordo com o Instituto da Segurança Social, I.P., a comparticipação familiar da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, é determinada em função de uma percentagem, entre 75% a 90%, do rendimento *per capita* do agregado familiar de acordo com o grau de dependência.
2. À comparticipação familiar apurada nos termos do número anterior, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes e/ou legítimos herdeiros acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão de respetivo recibo de forma individualizada. A determinação da comparticipação acordada entre as partes é alcançada em função do diferencial entre a comparticipação familiar apurada e o valor da mensalidade estabelecida para pagamento da prestação de serviços.
3. Os montantes a pagar pela prestação de serviços estão sujeitos a revisão anual, no início de cada ano civil ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*, tendo em conta o limite anual disposto no compromisso de cooperação.
4. A tabela de comparticipações familiares é calculada de acordo com a legislação/ normativos em vigor e encontra-se afixado em local visível.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

5. O valor da comparticipação familiar máxima definida pela Instituição encontra-se afixado em local de estilo.
6. O rendimento *per capita* é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC=\frac{RAF/12 - D}{n}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às **despesas mensais fixas**, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

No que respeita **Rendimentos do agregado familiar (RAF)**, consideram-se para o efeito:

- Trabalho dependente;
- Trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (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);
- Pensões (de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

prestações a corgo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);

- Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares por deficiência);
- Bolsas de Estudos e formação (exceto as atribuídas por frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- Rendimentos prediais;
- Rendimentos de capitais;
- Outras fontes de rendimento (exceto apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Norma XX – Prova dos Rendimentos e das Despesas Fixas

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que existam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A **falta de entrega de documentos** para a prova de rendimentos, no prazo concedido para o efeito, **determina a fixação da comparticipação familiar máxima**.

Norma XXI – Relações Contratuais

1. A relação entre o utente, os familiares/ representante legal e o prestador de serviços é definida pela celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora a partir da data do acolhimento da pessoa.
2. O contrato é elaborado por escrito e dele constam os direitos e os deveres das partes e do qual as cláusulas do presente regulamento fazem parte integrante.

Norma XXII – Pagamentos

Para admissão em regime de Internamento:

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- A pessoa acolhida, ou o seu representante legal, pagará mensalmente os serviços prestados, na área administrativa da Instituição ou através de Transferência Bancária até ao dia 10 do mês a que respeita, acrescido dos custos adicionais realizados no mês anterior;
- A mensalidade, para clientes em regime particular, corresponde a um valor mensal de acordo com o definido e afixado em local de estilo, ao qual acrescem as restantes despesas extra;
- Após confirmação de pagamento será emitido o respetivo recibo.
- O não pagamento dentro do prazo indicado origina a obrigação de pagamento de 5,00€ (cinco euros) por cada dia seguido de atraso, a título de coima;
- Após saída da Residência Sénior Lamelas, a qualquer título, todos os créditos deverão ser invocados pela Instituição, Cliente e/ou representante legal e pagos.

Para admissões em regime de Acolhimento Temporário:

- A pessoa acolhida, ou o seu representante legal, pagará mensalmente os serviços prestados, na área administrativa da Instituição ou através de Transferência Bancária até ao dia 10 do mês a que respeita, acrescido dos custos adicionais realizados no mês anterior;
- Juntamente com a admissão é devida uma prestação, a título de caução, cujo valor é calculado da seguinte forma:
    - ✓ 30 dias – para uma permanência igual ou superior a um mês;
    - ✓ 15 dias – para uma permanência inferior a um mês.
- O não pagamento dentro do prazo indicado origina a obrigação de pagamento de 5,00€ (cinco euros) por cada dia seguido de atraso, a título de coima;
- Após saída da Residência Sénior Lamelas, a qualquer título, todos os créditos deverão ser invocados pela Instituição, Cliente e/ou representante legal e pagos.

1. Os atrasos superiores a 30 dias originam a revogação unilateral e automática do contrato de prestação de serviços, por parte da Direção da Instituição.
2. Caso os familiares não retirem o cliente da instituição, findo o prazo anterior, entendem-se reunidos os elementos do crime de abandono, a participar ao Ministério Público.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Norma XXIII – Redução de Mensalidades

Entende-se por um dia, o conjunto de 24 horas seguidas. Assim, e para efeito de redução do montante da mensalidade, são consideradas as seguintes situações:

- A admissão do cliente a partir do dia 15, inclusive, pressupõe o pagamento da metade da mensalidade;
- As ausências por motivos justificados e previamente comunicadas produzirão um desconto de 10%, depois de confirmados 15 dias consecutivos de ausência;
- No caso de desistência ou falecimento até ao dia 15, inclusive, é devida metade da mensalidade, a partir deste dia a mensalidade é devida na totalidade.
- As ausências não justificadas superiores a 30 dias, consecutivos ou interpolados, determinam a cessação do contrato de prestação de serviços.

Norma XXIV – Responsabilidade pelo pagamento

1. A responsabilidade pelo pagamento, dentro do prazo, da mensalidade devida é, em primeiro lugar, do cliente, e efetuada diretamente ou através do seu representante legal.
2. Na sequência da responsabilidade pelo pagamento estabelecida, respondem pelas dívidas os respetivos patrimónios dos obrigados.

Capítulo V – Instalações e regras de funcionamento

Norma XXV – Horários

1. A ERPI – Residência Sénior Lamelas funciona ininterruptamente, durante 24 horas por dia, 7 dias por semana.
2. Os horários dos serviços administrativos e de atendimento, funcionam de Segunda a Sexta-feira, no período compreendido entre as 09h00 e as 13h00 e as 14h00 e as 17h00, definido em função do funcionamento interno da instituição e das respetivas rotinas diárias.
3. De forma a permitir um espaço de diálogo entre os interessados no processo de bem-estar do utente, o atendimento dos familiares é possível dentro dos horários definidos de acordo com o afixado em local visível na instituição ou sempre que estes o solicitem antecipadamente.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

4. As atividades recreativas/ lazer funcionam de segunda a sexta-feira, definido em função do funcionamento interno da instituição e das respetivas rotinas diárias, sob orientação de uma Educadora Social.
5. O horário de repouso é o período compreendido entre as 22h00 e as 07h00.

Norma XXVI – Regime de Visitas

1. Dentro do horário afixado na instituição para as visitas, estas poderão ocorrer livremente.
2. Fora dos horários estabelecidos, poderão os visitantes solicitar autorização prévia à Direção Técnica para realizar visita em horário a acordar.
3. As saídas da instituição são livres, podendo o utente ausentar-se durante o período de tempo que desejar, entre as 09h00 e as 21h00 logo que as suas condições físicas e de orientação o permitam.
4. Deve haver sempre um aviso prévio preferencialmente com 48 horas de antecedência da saída à Encarregada de Serviços Gerais ou Direção Técnica por questões de organização.
5. Nas situações em que se verifica um estado de desorientação do utente, a sua saída só será permitida na presença de terceiros, que assumirão inteiramente a responsabilidade pelo seu acompanhamento e pela prestação de serviços adequados às suas necessidades ao longo do seu período de ausência.
6. Em qualquer umas das situações descritas anteriormente, será devidamente preenchido e assinado pelo utente/familiar/ representante legal um termo de responsabilidade em uso nesta instituição.
7. Nas situações em que o utente se ausente das instalações da Residência Sénior Lamelas, não estando aos cuidados da instituição, esta não assume qualquer responsabilidade por acidentes ou danos que possam ocorrer envolvendo a pessoa ou terceiros.
8. As visitas ocorrem na sala de convívio, à exceção das situações em que a condição do utente não lhes permita sair do quarto.
9. Para além do definido anteriormente, por motivo de organização de serviços, não serão permitidas visitas nos quartos.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

10. Os visitantes devem salvaguardar as regras de funcionamento existentes, bem como a privacidade e bem-estar dos outros utentes.
11. A Instituição e o representante do utente podem interditar a entrada a visitas que provoquem alterações comportamentais no utente, gravosas tanto para o próprio como para o ambiente da Residência Sénior Lamelas.

Norma XXVII – Horário de Colaboradores em Prestação de Serviços

1. Os cuidados de enfermagem são prestados por um(a) Enfermeiro(a), que assegura o serviço diário, salvo nos dois dias semanais de folga, sendo estes cuidados assegurados por uma funcionária. O horário é estipulado mensalmente e afixado em local visível.
2. O acompanhamento Médico é efetuado semanalmente por um(a) Médico(a) Assistente, sendo o horário estipulado semanalmente e afixado em local visível.
3. Os familiares/ representante legal, poderão ser esclarecidos sobre a situação de saúde do utente, sendo suficiente que, para o efeito, informem com antecedência a Direção Técnica, de modo a não colidir com o normal decorrer das consultas.

Capítulo VI – Direitos e Deveres

Norma XXVIII – Direitos e Deveres dos Utentes

Constituem **direitos** dos utentes em ERPI – Residência Sénior Lamelas:

1. Usufruir dos serviços constantes no presente regulamento;
2. Beneficiar de igualdade de tratamento e de oportunidades;
3. Ser respeitado na sua individualidade e privacidade, garantindo a sua identidade, liberdade, direitos de cidadania e capacidade de decisão, assim como, convicções políticas e religiosas;
4. Ter acesso e conhecimento das atividades disponíveis na instituição e participar nas mesmas, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
5. Contactar com os seus familiares;
6. Obter ajuda na gestão do seu pecúlio e outros rendimentos sempre que o solicite ou que comprovadamente não apresente capacidade para o fazer;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

7. Ausentar-se da instituição temporariamente ou definitivamente, desde que cumpra as condições e prazos previstos para o efeito no presente regulamento;
8. Ser ouvido nas decisões que afetam a sua vida;
9. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria.

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes em ERPI – Residência Sénior Lamelas, têm ainda os seguintes **deveres**:

1. Cumprir as normas constantes do presente regulamento;
2. Pagar com regularidade e nos prazos previstos a mensalidade;
3. Respeitar todas as pessoas acolhidas na ERPI – Residência Sénior Lamelas, os trabalhadores (as) e membros da Direção;
4. Evitar conflitos de forma a contribuir para um ambiente saudável e um bom relacionamento entre todas as pessoas que estão acolhidas ou que trabalham no CSPL;
5. Comunicar ao médico assistente do CSPL qualquer ato médico efetuado no exterior, bem como a respetiva prescrição de medicamentos ou outros tratamentos;
6. Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza, assim como por todo o equipamento e material que está ao seu dispor;
7. Apresentar-se limpo e asseado, permitindo, na impossibilidade de o fazer de forma autónoma, a ajuda de terceiros;
8. Observar as normas mínimas de convívio social, usando o respeito mútuo ao nível de pessoas, de ideias, atendendo à mesma qualidade de direitos e deveres;
9. Dar conhecimento e reclamar junto da Direção Técnica qualquer infração ou irregularidade cometida ou presenciada relativamente aos utentes, trabalhadores (as), ou funcionamento de serviços;
10. Não constituir motivo de represália própria, quer em ato de lesão ou provocação;
11. Não se embriagar;
12. Não prejudicar, nem difamar ou caluniar o CSPL, membros da Direção, trabalhadores(as) e demais utentes;
13. Apresentar reclamações e/ou sugestões de melhoria à Direção Técnica ou Direção da Instituição.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Norma XXIX – Direitos e Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes **direitos:**

1. Exigir e zelar pelo cumprimento do presente regulamento;
2. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
3. Ser tratada com respeito e dignidade, não sendo prejudicada, difamada ou caluniada, incluindo os membros da Direção, trabalhadores (as) e respetivas famílias;
4. À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
5. Ser ressarcido pelos serviços prestados dentro do prazo previsto;
6. Exigir e zelar pelo asseio e conservação do espaço, assim como, do equipamento e demais bens da instituição;
7. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo (a) candidato (a) e/ou familiares no ato da admissão;
8. De suspender a prestação de serviços através de rescisão contratual aquando do incumprimento do constante no presente regulamento, nomeadamente quando está em causa o bom e regular funcionamento da resposta social dos respetivos serviços ou quando está posta em causa a imagem e o bom nome da instituição;
9. Dar seguimento e o devido tratamento das sugestões e reclamações que lhe são dirigidas;
10. Encaminhar o utente para outra resposta social legalmente enquadrada sempre que as suas necessidades assim o exijam e esteja em causa a qualidade de vida da pessoa e dos trabalhadores (as) do CSPL.

Constituem **deveres** da instituição e dos respetivos colaboradores:

1. Prestar os serviços contemplados no presente regulamento, garantindo a qualidade e bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do utente;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

2. Respeitar a individualidade e privacidade do utente, assim como, a sua identidade, liberdade, direitos de cidadania e capacidade de decisão, incluindo as suas convicções politicas e religiosas;
3. Promover uma gestão que conjugue os princípios de solidariedade e a sustentabilidade financeira da instituição;
4. Disponibilizar e permitir o acesso à informação sobre as atividades programadas, permitindo a sua participação nas mesmas, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
5. Proporcionar e permitir ao utente o contacto com os seus familiares sempre que queira ou, em caso de incapacidade o solicite;
6. Prestar ajuda na gestão do pecúlio do utente e outros rendimentos sempre que solicitada para o efeito ou que comprovadamente não apresente capacidade para o fazer, zelando pelo seu superior interesse;
7. Permitir a ausência temporária ou definitiva da instituição desde que cumpridos os procedimentos instaurados para o efeito;
8. Ouvir e consultar o utente nas decisões que afetam a sua vida;
9. Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
10. Não utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da instituição em proveito próprio pessoal, nem permitir que qualquer pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
11. Colaborar com o Instituto da Segurança Social, I.P., assim como a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta.

Norma XXX – Direitos e Deveres do Responsável Legal

O Responsável Legal tem **direito** de:

1. Ser respeitado na sua individualidade e privacidade, garantindo a sua identidade, liberdade, direitos de cidadania e capacidade de decisão, assim como, convicções políticas e religiosas;
2. Ser atendido pela Direção Técnica nos horários previstos ou por agendamento prévio;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

3. Propor sugestões ou efetuar reclamações;
4. Ser informado sobre o estado geral da pessoa, não violando o direito à privacidade da pessoa;
5. Participar nas atividades previstas para convívio e promoção de relações interpessoais;
6. Visitar/ ver a pessoa acolhida dentro dos horários definidos para o efeito sempre que o pretenda.

Constituem **deveres** do Responsável legal:

1. Responsabilizar-se solidariamente como fiador pelo pagamento de todos os custos devidos ao CSPL, pelos serviços prestados e contratualizados, nomeadamente mensalidades e custos não incluídos na mensalidade, concordando com eventuais modificações dos montantes praticados para a prestação de serviços, conforme contemplado no presente regulamento e abdicando ainda do benefício de excussão prévia;
2. Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não digam respeito diretamente ao utente, não podendo por si só fazer cessar o contrato.
3. Colaborar com o CSPL prestando todas as informações relevantes para o bem-estar da pessoa e para poder ser proporcionado o melhor acompanhamento e prestação de serviços ao utente.
4. Assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio e como gestor de negócios quando o utente esteja impedido de o fazer.

Norma XXXI – Proibições às Pessoas Acolhidas em ERPI

Às pessoas acolhidas na ERPI – Residência Sénior Lamelas **não é permitido**:

- Colocar nas paredes das diversas dependências pregos, quadros, estampas, entre outras, sem prévia autorização da Direção;
- Possuir alimentos nos quartos;
- Utilizar velas ou lamparinas nos quartos;
- Fumar dentro das instalações da instituição;
- Manter nos seus quartos, rádios, televisões em funcionamento, depois da hora de silêncio;

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- A recolha de imagens no interior das instalações de ERPI em qualquer formato;
- A publicação de imagens dos utentes ou ERPI sem autorização prévia dos próprios e da instituição;
- Adquirir e trazer para a instituição bebidas alcoólicas para seu uso ou de outras pessoas;
- Receber das visitas qualquer tipo de alimentação ou bebidas, sem conhecimento da Encarregada de Serviços Gerais e/ou Direção Técnica.

Norma XXXII– Sanções

O incumprimento do disposto no presente regulamento, assim como, das demais determinações em vigor na instituição será alvo de sanções.

As sanções serão aplicadas pela Direção do CSPL, de acordo com a gravidade das faltas, podendo passar por:

1. Uma advertência;
2. A exclusão da ERPI – Residência Sénior Lamelas;
3. Um processo judicial.

Norma XXXIII– Tratamento de Dados

- Empenhada em proteger os dados pessoais dos utentes e respetivos representantes legais de acordo com os princípios de dignidade, privacidade e transparência, o CSPL, assume o compromisso de limitar a sua recolha e tratamento, exclusivamente necessário ao cumprimento das obrigações legais a que está obrigado.
- A Direção, assume o compromisso de adotar as medidas que garantam a proteção dos dados pessoais que lhe são disponibilizados no âmbito das relações estabelecidas.
- A recolha e tratamento de dados, imagem e som, será realizada somente com consentimento autorizado do utente ou seu representante legal, para utilização e divulgação do trabalho desenvolvido na e pela instituição.
- A instituição salvaguarda-se o direito do utente ou seu representante legal, retirar o consentimento dado para captação e tratamento de dados, imagem e som, bem como alterar os dados pessoais anteriormente cedidos.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

- Todos os dados recolhidos estão sujeitos ao abrigo do sigilo profissional e confidencialidade quer para trabalhadores (as), responsável Técnico, Direção e subcontratados.

Norma XXXIV - Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal da ERPI – Residência Sénior Lamelas, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos existente, formação e conteúdo funcional, determinado em função do número de utentes e capacidade definido de acordo com a legislação / normativos em vigor.

Capítulo VII – Disposições Finais

Norma XXXV – Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da instituição, sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar ou acedido através do sítio da Internet: www.livroreclamacoes.pt.

Norma XXXVI – Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para descrever quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte da Encarregada de serviços gerais.

Norma XXXVII – Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do serviço da ERPI – Residência Sénior Lamelas, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao ISS, I.P., ao utente 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.

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

Norma XXXVIII – 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 XXXIX – Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a 1 de dezembro de 2024, tendo sido aprovado em reunião de Direção.

Todos os assuntos sujeitos a atualização anual serão apresentados no Manual de Acolhimento do Utente, a entregar no momento da inscrição.

A Direção,

Data de entrada em vigor: 1 de dezembro de 2024

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt

DECLARAÇÃO

O/A _____ (nome do utente/legal representante) declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno, do qual lhe foi entregue cópia, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

Lamelas, _____ de _____ de _____

_____

(Assinatura do utente/legal representante)

Data de entrada em vigor: 1 de dezembro de 2024

Rua das Mimosas, nº 2 Lamelas de Cá 3600 – 275 Castro Daire
e-mail: centro-s-p-lamelas@sapo.pt