



REGULAMENTO INTERNO | **ERPI**

REGULAMENTO INTERNO | ERPI

ÍNDICE

Índice	2
Capítulo I.....	5
Disposições Gerais	5
Norma 1ª – Âmbito de aplicação	5
Norma 2ª – Legislação aplicável.....	5
Norma 3ª – Destinatários e Objetivos.....	6
Norma 4ª – Princípios de atuação.....	7
Norma 5ª – Cuidados e Serviços	7
Norma 6ª - Instalações.....	8
Capítulo II.....	9
Processo de Admissão dos Residentes	9
Norma 7ª – Pré-inscrição	9
Norma 8ª – Critérios de priorização.....	9
Norma 9ª – Condições e critérios para admissão	11
Norma 10ª – Suprimento de consentimento.....	11
Norma 11ª – Procedimento de admissão	12
Norma 12ª – Acolhimento de novos residentes	12
Norma 13ª - Processo Individual do residente	13
Capítulo III.....	14
Regras de Funcionamento	14
Norma 14ª – Horários de Funcionamento	14
Norma 15ª - Visitas	14
Norma 16ª Cálculo do rendimento	14
Norma 17ª – Prova de rendimento e despesas	15

Norma 18ª – Determinação da comparticipação familiar	16
Norma 19ª – Revisão da Comparticipação familiar	16
Norma 20ª – Pagamento de mensalidades.....	17
Capítulo IV	17
Da Prestação dos Cuidados e Serviços.....	17
Norma 21ª – Plano individual de cuidados	17
Norma 22ª – Alimentação.....	18
Norma 23ª – Cuidados de Higiene	18
Norma 24ª – Tratamento da roupa.....	18
Norma 25ª – Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais.....	19
Norma 26ª – Festejo de aniversários	19
Norma 27ª – Apoio na toma de medicação	19
Norma 28ª – Cuidados de enfermagem e cuidados de saúde	20
Norma 29ª – Produtos de incontinência.....	20
Norma 30ª – Saídas ao exterior	20
Norma 31ª – Depósito e guarda dos bens do Residente	21
Capítulo V	21
Recursos.....	21
Norma 32ª – Pessoal	21
Norma 33ª – Direção Técnica	21
Norma 34ª – Sistema interno da qualidade.....	22
Capítulo VI	22
Direitos e Deveres.....	22
Norma 35ª - Direitos e deveres dos residentes	22
Norma 36ª - Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência	23
Norma 37ª - Direitos e deveres da Instituição	24
Norma 38ª – Contrato de prestação de serviços	25
Norma 39ª – Interrupção da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador	25

Norma 40ª – Livro de reclamações	25
Norma 41ª –Registo de ocorrências	26
Capítulo VII	26
Disposições Finais	26
Norma 42ª – Alterações ao presente regulamento	26
Norma 43ª – Utilização de imagem e dados pessoais	26
Norma 44ª – Resolução de litígios	27
Norma 45ª – Integração de lacunas.....	27
Norma 46ª – Disposições Complementares	27
Norma 47ª – Entrada em vigor	27
Capítulo VIII	27
Controlo das revisões e aprovação.....	27
Norma 48ª - Tabela de controlo de revisões	27
Norma 49ª - Aprovação	28

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1ª – Âmbito de aplicação

O Centro de Assistência Social à Terceira Idade e Infância de Sanguêdo (CASTIIS) tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 01 de setembro de 1999, para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), revisto em 30 de outubro de 2017.

O CASTIIS encontra-se situado na Rua do Castiis, 133, freguesia de Sanguedo, concelho de Santa Maria da Feira.

A EERPI do CASTIIS rege-se pelas normas a seguir apresentadas.

Norma 2ª – Legislação aplicável

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma reposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.

Rege-se pelas normas a seguir apresentadas:

- a) Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei nº 76/2015, de 28 de julho, que aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria nº 218-D/2019, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Decreto -Lei nº 64/2007, de 14 março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro, que define o regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o regime contraordenacional;
- d) Decreto-Lei nº 120/2015, de 30 de junho, que estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o estado e as entidades do setor social e solidário;
- e) Portaria 349/2023, de 13 de novembro, que procede à primeira alteração à portaria 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;
- f) Regulamento Geral de Proteção de Dados;

- g) Compromisso de cooperação em vigor;
- h) Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNC;
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma 3ª – Destinatários e Objetivos

1. São destinatários da ERPI:

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

2. Constituem objetivos da ERPI:

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

Norma 4ª – Princípios de atuação

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

Norma 5ª – Cuidados e Serviços

1. A ERPI assegura a prestação das seguintes atividades e cuidados:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos Residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista;
 - b) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
 - c) Tratamento de roupas;
 - d) Higiene de espaços;
 - e) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - f) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - g) Administração de fármacos, quando prescritos.
 - h) 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;
 - i) Atividades culturais, ambientais, sociais e de estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes

- j) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos Residentes;
 - k) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.
 - l) Jantar.
2. As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o residente e constam de um plano de atividades.
 3. A ERPI permite e promove, através da sua atuação:
 - a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;
 - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do Residente;
 - c) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos residentes.
 4. A ERPI permite a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação pelo seu representante legal.
 5. A ERPI, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, disponibiliza, ainda, outras atividades e cuidados complementares, não incluídos na comparticipação familiar, facultativos e sujeitos a preço atualizado anualmente, afixado na entrada da Instituição e anexo ao presente regulamento.

Norma 6ª - Instalações

1. As instalações da ERPI são compostas por:
 - a) 1 Quarto individual;
 - b) 10 Quartos Duplos;
 - c) Instalações sanitárias;
 - d) 3 Salas de Atividades;
 - e) 1 Sala de jantar;
 - f) 1 Gabinete de Enfermagem;
 - g) 1 Gabinete Médico/Fisioterapia;
 - h) 2 Gabinetes Técnicos;

- i) 1 cozinha (comum com outras respostas)
- j) 1 sala de estimulação multissensorial.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS RESIDENTES

Norma 7ª – Pré-inscrição

1. As candidaturas são efetuadas através de impresso próprio, disponível na página web do Castiis (www.castiispt) ou na receção da Instituição.
2. O responsável pela candidatura recebe um email com informação e estado da candidatura.
3. Se houver vaga, é contactado para reunião presencial.
4. Se não houver vaga, aguardará em lista de espera, sendo informado da data de caducidade da candidatura (6 meses), caso, findo esse prazo, não manifeste interesse em continuar a fazer parte da lista de espera.
5. A pré-inscrição é parte integrante do processo individual.

Norma 8ª – Critérios de priorização

1. As candidaturas são arquivadas em processo próprio, por ordem de registo.
2. A ordem de registo não confere qualquer prioridade à candidatura.
3. São critérios de prioridade na admissão de Residentes:
 - a) Situação economicamente desfavorecida (critério de ponderação =25%);
 - b) Risco de isolamento social (critério de ponderação = 20%);
 - c) Inexistência de retaguarda familiar (critério de ponderação = 15%);
 - d) Situação de dependência moderada a grave ou total (critério de ponderação = 14%);
 - e) Ausência de condições habitacionais (critério de ponderação = 12%)
 - f) Usufruir de outra resposta social da Instituição (SAD ou centro de dia) (critério de ponderação = 8%).
 - g) Ser residente na freguesia ou concelho (critério de ponderação = 6%);

4. Em cada ficha de candidatura/ pré-inscrição é feita a avaliação de alguns parâmetros que ajudarão a definir, com maior clareza e transparência, os critérios de priorização, nomeadamente:
- a) Situação económico-financeira
 - i. Para além da pensão, tem outras fontes de rendimento (ex. rendas ou outros)
 - ii. Consegue fazer face às despesas mensais com os rendimentos que auferir
 - iii. Não consegue fazer face às despesas mensais e precisa de ajuda da família
 - iv. Não consegue fazer face às despesas mensais, beneficiando de apoios económicos da Seg. Social (ex. tarifa social para eletricidade/gás)
 - b) Isolamento social
 - i. Sai de casa de forma autónoma
 - ii. Sai de casa, mas precisa de ajuda
 - iii. Nunca sai de casa
 - c) Inexistência de suporte familiar
 - i. Vive acompanhado
 - ii. Vive sozinho, mas tem apoio para as atividades de vida diária
 - iii. Vive sozinho e não tem apoio para as atividades de vida diária
 - d) Situação de dependência
 - i. Consegue realizar com autonomia as atividades de vida diária
 - ii. Necessita de apoio parcial para a realização das atividades de vida diária
 - iii. Necessita de apoio total para a realização das atividades de vida diária
 - e) Condições habitacionais
 - i. Tem condições que permitem a satisfação das necessidades básicas e atividades de vida diária
 - ii. Não tem condições que permitem a satisfação das necessidades básicas e atividades de vida diária
 - f) Frequência de outra resposta social o CASTIIS
 - i. Não frequenta outra resposta social do Castiis
 - g) Frequenta outra resposta social do Castiis
 - h) Residência
 - i. Não reside no concelho
 - ii. Reside no concelho de Santa Maria da Feira, mas não na freguesia de Sanguêdo
 - iii. Reside na freguesia de Sanguêdo

5. Sempre que as vagas disponíveis não permitam a admissão de todos os candidatos, é efetuada a priorização das candidaturas, somando-se a pontuação atribuída aos critérios definidos no número anterior.
6. É selecionada para entrevista a candidatura com maior pontuação.
7. Em situação de igualdade de pontuação, é chamado para entrevista a candidatura com maior antiguidade.
8. Caso o candidato não demonstre interesse na vaga, a candidatura é anulada e retirada da lista de espera, contactando-se o candidato seguinte, de acordo com os critérios de priorização.

Norma 9ª – Condições e critérios para admissão

1. É condição de admissão que o residente expresse livremente a sua vontade em ser admitido.
2. Sempre que o residente esteja condicionado ao exercício das suas faculdades cognitivas, por motivos de saúde, deficiência ou comportamento, a manifestação de intenção de admissão poderá ser efetuada pelo “acompanhante”, figura definida no âmbito do regime de maior acompanhado, ou pela “pessoa de referência” (por regra, familiar responsável). Ver norma “suprimento do consentimento”
3. Constituem critérios de admissão o cumprimento da idade mínima para a frequência desta resposta social e a aceitação das normas do presente regulamento.
4. Poderão ser admitidas pessoas com idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.

Norma 10ª – Suprimento de consentimento

1. No caso do residente que beneficie ou deva beneficiar de medidas de acompanhamento, os atos e as decisões que dependam do consentimento deste e se insiram no âmbito dessas medidas (decisões acompanhadas), serão solicitadas ou autorizadas pelo seu acompanhante.
2. Todos os atos e decisões que se encontrem fora do âmbito do acompanhamento são aprovados direta e pessoalmente pelo residente.
3. Na falta ou ausência de acompanhante, sempre que as Decisões Acompanhadas revistam carácter de urgência, o consentimento será suprido por intervenção de pessoa que se possa presumir que o residente teria escolhido para seu acompanhante; quando não exista, deve a Instituição adotar o ato ou decisão que melhor defende os direitos e interesses, ainda que presumidos, do residente.
4. No caso do número anterior, a Instituição fornecerá ao Ministério Público, logo que possível, as informações necessárias à regularização judicial do acompanhamento, designadamente sobre a situação que justifica a impossibilidade em exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos, ou de, nos mesmo termos, cumprir os seus deveres, bem como do âmbito dessa impossibilidade, ou seja, dos

direitos e deveres que lhe são possíveis de exercer e aqueles para os quais é necessário acompanhamento, requerendo que promova o mesmo junto do Tribunal competente, com urgência.

Norma 11ª – Procedimento de admissão

1. A decisão de admissão é da competência da Direção.
2. Antes do início da frequência é realizado o atendimento de admissão para recolha de dados pessoais e dados relativos a rendimentos e despesas do agregado familiar, para apuramento da comparticipação familiar. Solicita-se a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Cartão de cidadão ou bilhete de identidade, cartão de contribuinte, número de identificação da segurança social e cartão de utente do SNS ou subsistema a que pertença;
 - b) Declaração médica ou relatórios médicos com indicação da situação clínica do residente, apenas no caso de existência de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais, devendo constar, nessa declaração, os cuidados e a forma de os prestar;
 - c) Cartão de cidadão ou bilhete de identidade e cartão de contribuinte do familiar responsável.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação dos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma 12ª – Acolhimento de novos residentes

1. Na admissão do residente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira;
2. O período de adaptação do residente, previsto neste regulamento, é de 1 mês;
3. Durante este período, é implementado um Programa de Acolhimento Inicial, previamente definido, e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores;
 - b) Apresentação dos outros residentes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI;
 - d) Apresentação do programa de atividades da ERPI;
 - e) Informação dos instrumentos de participação dos residentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;

- g) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o residente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los, promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao residente, de rescindir o contrato.

Norma 13ª - Processo Individual do residente

1. Do processo individual consta:
 - a) Identificação do residente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do representante legal e/ ou dos familiares;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
 - g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - h) Plano Individual de Cuidados;
 - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - j) Cessaçãõ do contrato de prestação e serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma.
2. O Processo Individual encontra-se arquivado no gabinete da direção técnica, de fácil acesso à equipa técnica da ERPI, garantindo-se sempre confidencialidade dos seus dados.
3. O processo individual é permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma 14ª – Horários de Funcionamento

1. A resposta de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona 24 horas por dia, durante todos os dias do ano.

Norma 15ª - Visitas

1. As famílias dos residentes podem proceder ao seu acompanhamento, através de visitas e de contactos com os residentes e responsáveis da ERPI.
2. As visitas aos residentes devem, por via de regra, decorrer nos seguintes horários:
 - a) Diariamente, entre as 11.00H e as 17.00H;
3. Tendo em consideração os interesses do residente, a diretora técnica, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afetivos com familiares e amigos.

Norma 16ª Cálculo do rendimento

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

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do residente, consideram-se os seguintes rendimentos:
 - 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);
 - c) De pensões – pensão de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Prediais (rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do 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;
 - f) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - g) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
 - b) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
4. O somatório das despesas referidas na alínea b) e c) do número anterior será considerado até ao limite do valor da Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG).

Norma 17ª – Prova de rendimento e despesas

1. A prova dos rendimentos é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar;
2. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
3. A apresentação de documentos comprovativos de despesas e rendimentos é obrigatória;

4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, ou na falta de entrega dos documentos probatórios, o CASTIIS convencionou um montante de comparticipação familiar, valor este que é definido a cada ano civil, pela Direção, em função do custo real por utente, e fica registado em ata.
5. Nos casos em que a comparticipação familiar apurada através da entrega de documentos probatórios for superior ao montante definido pela Direção para quem não apresenta esses documentos, a comparticipação familiar será igualada/ajustada ao valor definido pela Direção para esse ano civil.
6. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta Norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada;
7. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os seus rendimentos e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.

Norma 18ª – Determinação da comparticipação familiar

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência do utente:

Grau de dependência*	% sobre rendimento
Independente (<i>IB=100</i>)	75%
Dependente leve a moderado (<i>IB 41 a 99</i>)	85%
Dependente grave ou total (<i>IB 0 a 19</i>), mas que não beneficiam de Complemento por Dependência	89%
Dependente grave ou total (<i>IB 0 a 19</i>), mas que beneficiam de Complemento por Dependência	90%

(* grau de dependência: avaliação feita pela equipa técnica, através dos relatórios clínicos do utente, observação do utente e aplicação de instrumento(s) de avaliação, especificamente, o Índice de Barthel (IB). Se o utente usufruir de complemento por dependência a % a aplicar será, diretamente, a de 90%).

Norma 19ª – Revisão da Comparticipação familiar

2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos. Esta redução verificar-se-á na fatura do mês seguinte

3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento do residente.
4. Não há lugar a redução da comparticipação familiar por ausência por vontade própria.

Norma 20ª – Pagamento de mensalidades

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, preferencialmente através de referência multibanco indicada na fatura;
2. O valor devido pelo pagamento da primeira comparticipação familiar é calculado em proporção ao número de dias de prestação efetiva de cuidados ou a partir da confirmação da aceitação da vaga (casos em que o residente pretenda iniciar admissão em data posterior à data definida para entrada).
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, após realizada uma análise individual da situação, a Instituição recorrerá aos meios legais ao dispor.
4. Em caso de falecimento do residente ou desistência, o pagamento da comparticipação já efetuado não será reembolsado.
5. Se por qualquer circunstância, nomeadamente desistência ou morte, o utente permanecer na ERPI para além do primeiro dia do mês em questão, deixando de o estar posteriormente, será cobrada a totalidade da comparticipação familiar e comparticipação dos descendentes ou outros familiares, dado que a sua presença foi fator de impossibilidade de ocupação da vaga por outra pessoa.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Norma 21ª – Plano individual de cuidados

1. O plano individual de cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expectativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que integra, de entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.
2. O PIC é acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades adequados.
3. O PIC é monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de seis meses, pelo técnico de referência designado, e revisto, sempre que tal seja solicitado pela pessoa residente, ou quem a legalmente represente, ou família ou se verifiquem circunstâncias que suscitem a

sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades.

4. O PIC é datado e assinado por todos os profissionais que participam na sua definição, pela pessoa ou por quem a legalmente represente, ou família e pode ser consultado pela pessoa ou por quem a legalmente representa, ou pela sua família, desde que autorizado pelo próprio.

Norma 22ª – Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. A ementa semanal encontra-se afixada na entrada principal.
3. O plano alimentar é elaborado pela nutricionista da Instituição, tendo em conta as necessidades nutricionais da faixa etária dos residentes.
4. Os pedidos de dieta prolongada devem ser acompanhados por prescrição médica; situações transitórias, relacionadas com alterações pontuais no estado de saúde, não requerem prescrição, apenas pedido por parte do residente ou familiar.
5. A substituição de alimentos aos quais o residente é alérgico necessita de prescrição médica comprovativa.
6. A equipa de cuidadores ao serviço deve ser sempre informada da entrega de produtos alimentares para consumo exclusivo do residente, vinda da parte dos residentes ou seus familiares/visitas. O seu acondicionamento deve ser efetuado em recipiente adequado, devidamente identificado e, sempre que necessário, no frigorífico.
7. É interdita aos residentes ou suas visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas.

Norma 23ª – Cuidados de Higiene

1. A prestação de cuidados de higiene pessoal é efetuada diariamente, de manhã e ao final do dia ou sempre que necessário.
2. No caso do residente necessitar de produtos de higiene específicos (ex.: creme hidratante ou champô específicos), deve fazer-se acompanhar desses produtos para utilização na ERPI.

Norma 24ª – Tratamento da roupa

1. A prestação do serviço de tratamento das roupas de uso pessoal, de cama e de wc é assegurada pela Instituição.

2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas com a inicial do nome do residente ou nome completo, para uma melhor identificação.
3. Sempre que as roupas de uso pessoal exijam tratamento especial de limpeza (lavandaria profissional), a responsabilidade é do residente ou familiar responsável.

Norma 25ª – Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais

1. A ERPI promove atividades lúdico recreativas, de forma a garantir o equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social do Residente.
2. As atividades promovidas pela ERPI constam do Plano de Atividades, que se encontra afixado na entrada principal.
3. A participação nas atividades no exterior pode, pontualmente, implicar um custo para o residente, relacionado com a entrada num espetáculo, evento ou visita cultural. Na impossibilidade de pagamento, a Instituição pode decidir pela gratuidade, assumindo o custo.
4. Quando são planeadas atividades em grupo ou passeios no exterior, não é necessária autorização dos familiares, havendo, contudo, aviso prévio.

Norma 26ª – Festejo de aniversários

1. A ERPI incentiva a que a comemoração do aniversário do residente seja realizada na instituição, junto dos demais residentes;
2. O residente ou família é responsável por providenciar o bolo de aniversário, que deverá ser simples e sem cremes.

Norma 27ª – Apoio na toma de medicação

1. A terapêutica do residente deve estar sempre atualizada na plataforma digital *my senior*. Qualquer alteração deve ser comunicada pelo familiar responsável, com entrega de comprovativo do médico.
2. A ERPI assegura a administração da medicação prescrita pelo médico.
3. Os custos com medicamentos são da inteira responsabilidade do residente/ familiar responsável.
4. A medicação dispensada ao residente é registada na plataforma digital.

Norma 28ª – Cuidados de enfermagem e cuidados de saúde

1. Na plataforma *my senior* encontram-se os registos da informação clínica do residente, como patologias, alergias, terapêutica, entre outras. Toda esta informação está compilada num impresso denominado de Ficha de Acompanhamento, que se encontra, fisicamente, no processo individual do residente, de forma a poder ser facilmente consultada, bem como poder acompanhar o residente numa emergência.
2. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI.
3. Os custos com material de enfermagem específico para tratamento de feridas são da inteira responsabilidade do residente/ familiar responsável;
4. A ERPI disponibiliza um médico de medicina geral e familiar, que se desloca à Instituição de 15 em 15 dias. O médico encontra-se, ainda, disponível para aconselhamento médico e/ou esclarecimento de dúvidas via telefone;
5. Sem prejuízo do disposto no nº anterior, os residentes podem continuar a usufruir dos cuidados médicos no Centro de Saúde onde se encontram inscritos;
6. O acompanhamento a consultas de especialidade ou para realização de exames auxiliares de diagnóstico é da total responsabilidade do residente/ familiar responsável;
7. Em caso de deslocação urgente ao hospital (acidente ou emergência), a equipa da ERPI dará conhecimento ao familiar responsável, que deverá, logo que possível, acompanhar a situação e assumir a responsabilidade da continuidade do acompanhamento.

Norma 29ª – Produtos de incontinência

1. Perante situações de dependência que exijam o recurso à utilização de produtos de incontinência (fraldas ou pensos de incontinência), a ERPI pode providenciar a sua aquisição. O valor associado a estes consumos é pago diretamente à empresa que fornece os produtos.
2. O familiar responsável pode optar por ser ele próprio a fornecer os produtos de incontinência necessários. Neste caso, serão sensibilizados, pela equipa da ERPI, para que adquiram produtos com capacidade de absorção adequada às necessidades do residente.

Norma 30ª – Saídas ao exterior

1. A saída autónoma ao exterior é definida no contrato de prestação de serviços.
2. Não obstante o definido no ponto anterior, o residente deverá informar a ERPI quando se ausentar, referindo o tempo previsto e se regressa para a refeição seguinte.

Norma 31ª – Depósito e guarda dos bens do Residente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os residentes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues, que será assinada pelo responsável / residente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada no processo individual do residente;

CAPÍTULO V

RECURSOS

Norma 32ª – Pessoal

O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado na entrada, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma 33ª – Direção Técnica

1. A Direção Técnica é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, e com experiência profissional para o exercício das suas funções.
2. O diretor técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro técnico, definido por si ou pela Direção.
3. Ao diretor técnico compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos residentes, e em especial:
 - a) Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os residentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;
 - b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
 - c) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da ERPI;
 - d) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
 - e) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, em articulação com a Direção da instituição;

- f) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expectativas dos residentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;
 - g) Promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;
 - h) Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos residentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso.
4. O diretor técnico, em articulação com a Direção da instituição, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do representante legal e da família nas atividades da ERPI, e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.

Norma 34ª – Sistema interno da qualidade

1. O CASTIIS tem um sistema interno da qualidade, que trabalha em colaboração com a diretora técnica da ERPI.
2. A ERPI faz a monitorização dos indicadores da qualidade, em colaboração com o Sistema Interno da Qualidade.
3. A ERPI faz avaliação da satisfação dos serviços, atividades e cuidados aos residentes e seus familiares.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

Norma 35ª - Direitos e deveres dos residentes

1. O Residente em ERPI tem direito a:
 - a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
 - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
 - c) Ser informado sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;

- d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados, às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- f) Ser tratado com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) Ser informado e orientado sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social
- h) Receber visitas de acordo com as regras definidas;
- i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas.

2. Constituem deveres dos residentes:

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

Norma 36ª - Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência

1. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:

- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
- d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

2. Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

- a) Cumprir o Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
- d) Zelar pela boa conservação dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

Norma 37ª - Direitos e deveres da Instituição

1. Consideram-se direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo residente e/ou familiares, no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os residentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. Consideram-se deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos residentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira, com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos residentes;
- g) Manter os processos dos residentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos residentes. Informação adicional sobre a proteção de dados está disponibilizada no contrato de prestação de serviços.

Norma 38ª – Contrato de prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com o residente e ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar aos residentes que se encontrem incluídos na mensalidade, devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades.
2. É entregue um exemplar do contrato ao residente e/ ou aos familiares e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. A ERPI deve garantir que o Residente toma conhecimento do teor do contrato de prestação de serviços, do regulamento interno e do Plano Individual de Cuidados, de forma que assegure a sua compreensão.

Norma 39ª – Interrupção da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

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

Norma 40ª – Livro de reclamações

1. Os residentes e /ou familiares têm disponíveis diferentes formas para apresentar sugestões/reclamações, nomeadamente:
 - a) Formulário interno Reclamação/sugestão, em formato papel ou através do link <https://forms.gle/EjwAxviHaVg6NvSb9>
 - b) Livro de reclamações, nos termos da legislação em vigor, em formato físico (a solicitar na secretaria ou junto da Diretora Técnica), ou eletrónico em www.livroreclamacoes.pt. Estas reclamações são tratadas de acordo com a legislação em vigor.

2. Todas as reclamações/sugestões são tratadas de acordo com o procedimento interno – receção da reclamação análise pela Direção e Sistema Interno de Qualidade devolução da conclusão da análise no prazo de 8 dias. Caso pertinente, serão introduzidas melhorias no sistema, decorrentes da reclamação/sugestão.
3. Podem ainda considerar-se sugestões/reclamações provenientes de outras origens como contacto telefónico, correio eletrónico ou decorrente da avaliação da satisfação realizada anualmente.

Norma 41ª –Registo de ocorrências

1. A ERPI dispõe de uma plataforma digital, *my senior*, onde são registadas todas as ocorrências e incidentes relacionados com os residentes ou funcionamento da resposta, que podem ser consultados sempre que necessário.
2. Periodicamente, todas a ocorrências relacionadas com o residente são impressas e colocadas no processo individual do residente.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 42ª – 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 residente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao residente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. As alterações são remetidas ao Instituto da Segurança Social, IP, 30 dias antes da entrada em vigor.

Norma 43ª – Utilização de imagem e dados pessoais

1. A captação e utilização de imagem do residente está sujeita a autorização previa do próprio ou do familiar responsável.

2. Considerando o Regulamento Geral de Proteção de Dados, o CASTIIS informa os residentes e /ou familiar responsável sobre os seus direitos.

Norma 44ª – Resolução de litígios

1. O CASTIIS encontra-se ao dispor para qualquer esclarecimento ou resolução de problemas relacionados com os serviços prestados e/ou bens fornecidos pelo estabelecimento.
2. Em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de prestação de serviços, o segundo e terceiro outorgantes, enquanto consumidores, podem recorrer ao Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, entidade de resolução alternativa de litígios de consumo.

Norma 45ª – 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 46ª – Disposições Complementares

Na admissão na ERPI, é efetuado um seguro de acidentes pessoais.

Norma 47ª – Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 29 de maio de 2024.

CAPÍTULO VIII

CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO

Norma 48ª - Tabela de controlo de revisões

Data	Revisão	Conteúdo da revisão
2007.09.03	00	Redação da versão original
2008.10.01	01	Adicionar Plano de Desenvolvimento Individual
2010.01.05	02	Geral
2010.02.26	03	Alteração do Artigo “Critérios de admissão”
2011.01.26	04	Alteração dos artigos “roupas pessoais” e “convívio e animação”

2012.12.03	05	Inclusão de gestão de reclamações
2013.12.27	06	Alteração do Enquadramento - legislação aplicável e comparticipação familiar
2014.05.28	07	Direitos e Deveres
2015.04.27	08	Geral
2016.09.01	09	Atualização
2017.10.06	10	Alteração do artigo “critérios de prioridade na admissão”
2018.05.15	11	Alteração da norma Pré-Inscrição Alteração da norma Atividades de animação sociocultural e lúdico-recreativas e ocupacionais Alteração das normas Direitos e Deveres (utentes e instituição)
2018.11.23	12	Alteração da norma “Cuidados e Serviços” Alteração da norma “Cuidado de enfermagem e de saúde” Alteração da Norma “Fármacos” Alteração da norma “Produtos de incontinência e proteção” Alteração da Norma “Outros Serviços”
2021.09.21	13	Alteração da norma 1ª– introdução da data de revisão do acordo de cooperação Alteração da norma 2ª: inclusão da portaria 218/D-2019; Alteração da Norma 4ª: preçário em anexo ao RI; Alteração norma 15ª: tabela das comparticipações Alteração norma 21ª: clarificação da possibilidade da instituição suportar custos com atividades no exterior Alteração norma 36ª: formulário interno para reclamações e sugestões e registo eletrónico de reclamações Novas Normas (39ª e 40ª): Utilização de imagem e dados pessoais e Resolução de Litígios.
2024.04.29	14	Alteração geral do RI. Adaptação à Portaria 349/2023, de 13 de novembro
2024.09.12	15	Alteração das Normas 8ª, 13ª, 16ª, 17ª, 18ª e 20ª

Norma 49º - Aprovação

Aprovado por: (Tito Joaquim de Fontes Ribeiro) _____

Data: 12.09.2024