

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS 2

Elaborado	Aprovado	Data	Revisão N°	Conteúdo da revisão
Equipa Técnica	PCA: Felisbela Bernardo	24/04/2015	00	Redação da versão original.
Equipa Técnica	PCA: Felisbela Bernardo	01/04/2016	01	Adaptação regulamentar e de procedimentos.
Equipa Técnica	PCA: Felisbela Bernardo	13/01/2017	02	Adaptação de procedimentos.
Equipa Técnica/DQ	PCA: Felisbela Bernardo	04/07/2018	03	Adaptação de procedimentos.
Equipa Técnica/DQ	PCA: Felisbela Bernardo	13/11/2019	04	Adaptação de procedimentos.
Equipa Técnica/DQ	PCA: Felisbela Bernardo	10/12/2020	05	Adaptação de procedimentos.
Equipa Técnica/DQ	PCA: Felisbela Bernardo	29/12/2022	06	Revisão geral.
Equipa Técnica/DQ	PCA: Hugo Lacerda	20/04/2023	07	Adaptação a questões decorrentes da visita de acompanhamento à resposta social.
Equipa Técnica/DQ	PCA: Hugo Lacerda	07/02/2024	08	Revisão geral. Enquadramento do acolhimento temporário.

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Artigo 1º - Âmbito de aplicação	5
Artigo 2º - Legislação aplicável	5
Artigo 3º - Objetivos do Regulamento Interno	6
Artigo 4º - Objetivos da Resposta Social	6
Artigo 5º - Serviços prestados	6
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES	8
Artigo 6º – Condições de Admissão	8
Artigo 7º – Candidatura	8
Artigo 8º - Critérios de Admissão	10
Artigo 9º - Lista de Candidatos /Atualização da Lista de Candidatos	10
Artigo 10º - Admissão.....	11
Artigo 11º - Contrato de Prestação de Serviços	11
Artigo 12º - Extinção do contrato de prestação de serviços.....	12
Artigo 13º - Acolhimento de novos utentes	12
Artigo 14º - Processo Individual do Utente	13
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO	13
Artigo 15º - Instalações	13
Artigo 16º - Horário de funcionamento	14
Artigo 17º - Atendimento.....	14
Artigo 18º - Quadro de Pessoal	14
Artigo 19º - Horário de visitas	14
CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADES	15
Artigo 20º - Cálculo do Rendimento	15
Artigo 21º - Tabela de participações	16
Artigo 22º - Pagamento de Mensalidades	17
Artigo 23º - Revisão da Participação Familiar	17
Artigo 24º - Efeitos do não pagamento de mensalidades	17
Artigo 25º - Responsabilidade pelo pagamento	17
Artigo 26º - Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do utente/responsável	18
Artigo 27º - Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador	18
CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	18
Artigo 28º - Alimentação	18
Artigo 29º - Cuidados de Imagem e Conforto	19
Artigo 30º - Tratamento da roupa de uso pessoal do utente	19
Artigo 31º - Atividades de Animação Sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais	20
Artigo 32º - Apoio no desempenho das atividades de vida diária.....	20
Artigo 33º - Cuidados de Enfermagem e acesso a cuidados de saúde	20
Artigo 34º - Administração de Fármacos	21
Artigo 35º - Produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia	21
Artigo 36º - Outros serviços	21
Artigo 37º - Depósito e guarda de bens do utente	21

CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES	22
Artigo 38º - Direitos e Deveres dos utentes	22
Artigo 39º - Direitos e Deveres dos familiares e Pessoas de Referência	23
Artigo 40º - Direitos e Deveres do CASCI.....	24
CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS	25
Artigo 41º - Saídas ao exterior.....	25
Artigo 42º - Óbito	25
Artigo 43º - Gestão de maus-tratos/negligência.....	26
Artigo 44º - Parcerias e Voluntariado	26
Artigo 45º - Divulgação de Imagens.....	26
Artigo 46º - Proteção de dados pessoais	26
Artigo 47º - Alterações ao Regulamento Interno.....	27
Artigo 48º - Integração de Lacunas.....	27
Artigo 49º - Livro de Reclamações e de Elogios/Caixa de Sugestões	27
Artigo 50º - Livro de registo de ocorrências	27
Artigo 51º - Foro competente	27
Artigo 52º - Entrada em vigor/Divulgação	28

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS (ERPI)**

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Âmbito de aplicação

O CASCI tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 28/02/2013, para a resposta social de Estrutura Residencial Para Idosos 2 (ERPI).

Artigo 2º - Legislação aplicável

1. A legislação a aplicar é a que se encontra em vigor relativamente a estabelecimento para alojamento coletivo de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e a prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias, designadamente:

- a) Decreto – Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, 15 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março agora alterada pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março, com nova redação Decreto-lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Define o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Estatutos do CASCI.

Artigo 3º - Objetivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno tem como objetivos:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes;
- b) Estabelecer as condições, os critérios e os procedimentos de admissão;
- c) Definir os cuidados e serviços a prestar aos utentes;
- d) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- e) Promover a participação ativa dos utentes e responsáveis ao nível da vida da Resposta Social (RS).

Artigo 4º - Objetivos da Resposta Social

1. 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 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 entreaajuda e o espírito de comunidade;
- i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

Artigo 5º - Serviços prestados

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

- a) Alimentação adequada às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas;
- b) Refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e reforço;
- c) Cuidados de conforto e imagem;

- d) Tratamento da roupa;
 - e) Higiene dos espaços;
 - f) Atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, de estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos utentes;
 - g) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos utentes;
 - h) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar;
 - i) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - j) Cuidados de enfermagem e de nutrição, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - k) Administração de fármacos, quando prescritos por profissionais de saúde.
 - l) Assistência religiosa e/ou espiritual.
2. A ERPI deve permitir:
- a) A convivência social com utentes e com os familiares e amigos, cuidadores e comunidade também a promoção, sempre que possível, da intergeracionalidade;
 - b) A promoção da inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus utentes;
 - c) A participação dos familiares no apoio ao utente, sempre que possível e desde que este apoio contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo;
 - d) A convivência referida na alínea a) poderá ser sujeita a restrições ou suspensão, com base no estado de saúde do utente e/ou eventuais medidas decretadas pelo Governo e/ou Autoridade de Saúde competente e outras que se justifiquem.
3. A ERPI pode assegurar um serviço farmacêutico gratuito que implica a preparação e a entrega de produtos farmacêuticos e dispensação medicamentosa, mediante assinatura da Declaração de Consentimento Informado, fornecida oportunamente.
4. A ERPI assegura, dentro da sua competência e capacidade funcional, outros serviços, mediante pagamento, separadamente da mensalidade e sempre solicitados/autorizados previamente pelo utente ou seu responsável/representante, em documento próprio (consultar Tabela de valores a cobrar em vigor, em anexo ao presente Regulamento Interno), nomeadamente:
- a) Cuidados de imagem (cabeleireiro, depilação, manicura, pedicura);
 - b) Produtos de incontinência (fraldas);
 - c) Acompanhamento e transporte, a consultas externas, exames complementares de diagnóstico e respetivas taxas;

- d) Transportes por requisição;
 - e) Comunicações telefónicas e fotocópias;
 - f) Material para a realização dos cuidados de enfermagem;
 - g) Dispensação de medicamentos (quando o estipulado no ponto 3 deste artigo nº5 não for aceite) mediante a assinatura do impresso Consentimento Preparação de Medicação;
 - h) Podologia;
 - i) Fisioterapia;
 - j) Psicologia
 - k) Outros cuidados desde que adequados às necessidades e interesses dos utentes.
5. A ERPI assegura assistência religiosa, quando o utente o solicite ou por sua incapacidade a pedido dos/a familiares ou responsáveis.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 6º – Condições de Admissão

1. São condições de admissão na 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) Ter procedido à inscrição para admissão na resposta social e à entrega da documentação/informação solicitada, de acordo com o descrito no Artigo 7º;
 - d) A resposta social dispor de capacidade para acolher o utente.
2. São Condições de admissão para o Acolhimento Temporário:
 - a) Situações decorrentes da ausência, de impedimento e/ou de necessidade de descanso do cuidador;
 - b) O candidato manifestar vontade expressa em ser admitido na resposta social;
 - c) O candidato não apresentar perturbação mental grave que coloque em causa a sua integridade física e/ou de outros utentes ou que perturbe o normal funcionamento da ERPI.

Artigo 7º – Candidatura

1. Para efeito de admissão, o candidato ou representante legal poderá efetuar a sua inscrição através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição, fornecida na Secretaria-Geral do CASCI ou na Própria ERPI, na qual

confirma(m) a vontade de integrar a resposta social, que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) Documento de identificação cumprindo os pressupostos e requisitos legais exigíveis para o efeito;
- b) Boletim de vacinas;
- c) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente (Identificação de doenças crónicas e respetiva prescrição da medicação);
- d) Comprovativos dos rendimentos do utente, agregado familiar e respetivos herdeiros legitimários;
- e) Declaração comprovativa das despesas com a aquisição de medicação para doenças crónicas;
- f) Comprovativo de despesas com renda ou empréstimo de casa (em caso de aquisição de casa para habitação própria);
- g) Comprovativo de residência;
- h) Comprovativo de IMI;
- i) Documento comprovativo do recebimento e aceitação do presente regulamento interno, assim como, do regulamento de visitas;
- j) Comprovativo de Associado CASCI, se aplicável.

2. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues em reunião presencial mediante marcação com a Diretora Técnica, e são posteriormente encaminhados para a Direção do Departamento de Acolhimento (DDA).

3. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

5. A candidatura apenas será válida mediante a entrega de toda a documentação descrita no ponto número um do presente artigo.

6. Para efeito de admissão em Acolhimento Temporário, o candidato ou representante poderá efetuar a sua inscrição através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição, fornecida na Secretaria-Geral do CASCI ou na própria ERPI, na qual confirma(m) a vontade de integrar a resposta social. A Ficha de Inscrição constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) Documento de identificação cumprindo os pressupostos e requisitos legais exigíveis para o efeito;
- b) Boletim de vacinas;
- c) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente (Identificação de doenças crónicas e respetiva prescrição da medicação);

d) Documento comprovativo do recebimento e aceitação do presente regulamento interno, assim como, do regulamento de visitas.

7. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues em reunião presencial mediante marcação com a Diretora Técnica, e são posteriormente encaminhados para a Direção do Departamento de Acolhimento (DDA).

8. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

9. A candidatura em Acolhimento Temporário apenas será válida mediante a entrega de toda a documentação descrita no ponto número seis do presente artigo.

Artigo 8º - Critérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na admissão de utentes (Acolhimento permanente):

- a) Situação economicamente desfavorecida – 14%;
- b) Situação de risco (isolamento, abandono, marginalidade, emergência social, ausência de residência) – 14%;
- c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários – 13%;
- d) Situação de dependência que não possa ser seguida noutra resposta social – 13%;
- e) Ter um/a familiar a frequentar a Resposta Social ERPI – 12%;
- f) Utente de outra resposta social do CASCI – 11%;
- g) Ordem de inscrição e permanência na lista de candidatos – 8%;
- h) Ser natural/residente no concelho Ílhavo ou limítrofes ou associado do CASCI – 7%.

2. Para admissão de utentes em Acolhimento temporário:

- a) Por ordem da Lista de Candidatos.

Artigo 9º - Lista de Candidatos /Atualização da Lista de Candidatos

1. O candidato para o qual não existe vaga, bem como o responsável/ representante, serão informados de que, caso assim o desejem, poderá proceder-se à integração do candidato na Lista de candidatos.
2. A gestão da lista de espera, cujos termos são definidos através do despacho do membro do governo responsável pela área governativa do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.
3. A lista de candidatos será revista anualmente ou sempre que se justifique.
4. Quando o candidato e responsável/representante comunicam alterações às condições em que foi baseada a atribuição de pontuação, procede-se de novo à avaliação dos requisitos.

5. Quando o candidato e representante/responsável informam que não têm interesse em permanecer na Lista de candidatos, a Direção Técnica da ERPI arquiva a Ficha de Inscrição do candidato por um período de 1 (um) ano.

Artigo 10º - Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, é registado e analisado pelo Diretor/a Técnico, a quem compete elaborar a Proposta de Admissão.
2. A Proposta de Admissão terá em consideração as condições e os critérios para de admissibilidade, conforme constantes neste regulamento interno.
3. É competente para decidir o processo de admissão do utente a administração em exercício de funções, o qual, poderá delegar excecionalmente no Diretor Geral, quer aprovará o candidato a admitir.
4. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou responsável no prazo de 7 dias úteis após data de deferimento, telefonicamente ou via correio eletrónico.
5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, a programação e o acompanhamento dos serviços prestados;
6. Em situação de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/a Técnico e autorização deferida pelo artigo número três do presente artigo;
7. No ato de admissão é devido o pagamento da primeira mensalidade, havendo lugar a uma redução de acordo com o artigo 26º, nº1 deste regulamento interno, se aplicável. É devido ainda o adiantamento de uma mensalidade.
8. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria (Lista de Candidatos), não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao/à candidato a utente ou responsável/representante, definido nos termos do nº4 do presente artigo.
9. No caso do Acolhimento temporário é devido o pagamento de um adiantamento no valor de quinhentos euros (500,00 euros), que será restituído no final do contrato aquando da liquidação das contas finais.

Artigo 11º - Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e pessoas de referência, da vontade do utente, do qual constem os direitos e as obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e aos restantes outorgantes intervenientes e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. O contrato vigora a partir da data de admissão do utente por tempo indeterminado. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada uma adenda pelas partes.
4. No caso do acolhimento temporário, o contrato vigora a partir da data de admissão do utente por um período de

sessenta dias sendo renovado automaticamente por igual período desde que não haja denúncia de nenhuma das partes. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada uma adenda pelas partes.

Artigo 12º - Extinção do contrato de prestação de serviços

1. A extinção do contrato de prestação de serviço pode ocorrer, caso se revelem infrutíferos todos os esforços empreendidos no sentido da resolução das questões a seguir elencadas:

- a) Incumprimento de regras estabelecidas no processo contratual;
- b) Inadequação dos serviços às necessidades do utente;
- c) Insatisfação do utente;
- d) Dissolução da Organização e alteração do escopo estatutário para fins incompatíveis com a prestação de serviço da RS;
- e) Sempre que o utente se ausente da RS por período superior a 30 dias não interpolados, sem justificação escrita que a fundamente;
- f) Apresentação de falsas declarações.

2. Se uma ou mais destas situações se verificar, a Direção Técnica da RS procede a uma avaliação da situação com as partes envolvidas e procurará ultrapassar as dificuldades evidenciadas, fomentando um trabalho conjunto.

Do resultado desta avaliação dará conhecimento ao Departamento de Acolhimento, que articula com a Direção Geral, a qual dentro das competências e instruções da Administração decide pela resolução do contrato.

3. O utente tem direito a resolução do contrato de prestação de serviços com o CASCI, sempre que considere que esta incumpra com os deveres em que se encontra adstrita no presente regulamento.

4. O contrato de prestação de serviços cessa com a morte do utente.

Artigo 13º - Acolhimento de novos utentes

1. No caso de admissão do candidato, a este e/ou ao responsável/representante são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, que estejam naquele momento em vigor.

2. A efetivação da admissão é obrigatório a assinatura do contrato de prestação de serviços.

3. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento, é de 30 dias.

4. Durante este período é preenchida a Ficha de Avaliação Diagnóstica (FAD) pela equipa técnica e elaborada a Lista de Bens do utente e implementado um Programa de Acolhimento (PA).

5. Em caso de não adaptação do utente, deve ser realizada uma avaliação do PA em forma de relatório.

6. Se a inadaptação persistir existe motivo para qualquer das partes rescindir o contrato.

7. Findo o período de adaptação são avaliadas as necessidades e potencialidades do utente e elabora um Plano

Individual (PI).

Artigo 14º - Processo Individual do Utente

1. Do processo individual do utente consta:

- a) Identificação do utente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação e contacto do familiar ou responsável/representante;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação socioeconómica;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2. O Processo Individual do utente é numerado e arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 15º - Instalações

1. A resposta social ERPI 2 está sediada na Rua José Estevão, n.º 25 3830-036 Ílhavo e as suas instalações são compostas por:

- a) 17 Quartos, 6 individuais e 11 duplos, com instalações sanitárias privativas adaptadas;
- b) 2 Salas de estar/ atividades;
- c) Cabeleireiro/Barbeiro;
- d) Gabinete técnico;
- e) Gabinete médico/enfermagem;
- f) Sala de reuniões;
- g) Ginásio;
- h) Sala de Fisioterapia;
- i) Sala de Hidroterapia;
- j) Rouparia;

- l) Secretaria;
 - m) Sala de Refeições, copa, despensa de dia e armazém;
 - n) Vestiário reservado aos/às colaboradores/as, com cacifos, e instalações sanitárias com duche.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.
3. As áreas de serviços e Sala de Refeições também são de acesso restrito dos utentes e colaboradores/as.

Artigo 16º - Horário de funcionamento

- 1. A ERPI funciona todos os dias do ano, 24h por dia.
- 2. O horário da ERPI será afixado na resposta social, em lugar visível.

Artigo 17º - Atendimento

- 1. O atendimento pela Direção Técnica é realizado às quartas-feiras das 9.30h às 10.30h sujeito a marcação prévia.
- 2. O atendimento poderá ser efetuado, excecionalmente, noutra horário, desde que acordado com a Direção Técnica.
- 3. Caso se justifique, o atendimento pode ser realizado por videoconferência.

Artigo 18º - Quadro de Pessoal

- 1. O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, a formação e o conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor e o acordo de cooperação estabelecido com a Segurança Social. O horário é distribuído por 3 turnos (manhã, tarde e noite), de forma a assegurar o funcionamento 24 horas/dia, 7 dias/semana.
- 2. A Direção Técnica desta ERPI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir a resposta social, sendo responsável, perante a Direção geral/Administração, pelo seu funcionamento geral.
- 3. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um/a trabalhador responsável por si designado.

Artigo 19º - Horário de visitas

- 1. O horário de visitas é preferencialmente das 14h30 às 18h00 todos os dias, de acordo com Regulamento Interno de Visitas a Utesentes.
- 2. As exceções deverão ser fundamentadas, analisadas e aprovadas pelo CASCI, por escrito.
- 3. As visitas devem registar em impresso próprio, sempre acessível na receção, a sua presença na resposta social.
- 4. O CASCI, mediante informação da Direção Técnica, pode restringir a entrada a visitas que provoquem alterações comportamentais no utente ou no ambiente normal da ERPI.

5. As visitas a utentes poderão ser suspensas ou condicionadas, caso se verifique a existência de circunstâncias que o justifiquem (pandemia, surto de doença infetocontagiosa, entre outras) e/ou por decreto governamental/decisão da Autoridade de Saúde competente.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADES

Artigo 20º - Cálculo do Rendimento

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

$$RU= RA/12 - D$$

Sendo que:

RU= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de **Rendimentos do Utente** (RU), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência), sem prejuízo do disposto no n.º 11.3.4 do Anexo da Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho;

c) Prediais - os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

O disposto no paragrafo anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

- d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
- e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **Despesas fixas**:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

3.1. Ao somatório das despesas elencadas nas alíneas b) do nº3 pode o CASCI estabelecer um limite máximo do total de despesas a considerar, salvaguardando que este não seja inferior à RMMG (Retribuição Mínima Mensal Garantida). Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

4. O agregado familiar a considerar na resposta social de ERPI é apenas o destinatário da resposta social.

Artigo 21º - Tabela de participações

1. O valor da participação 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;

2. Quanto à prova dos rendimentos do utente:

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS e nota de liquidação e/ou outros documentos comprovativos da real situação do utente;
- b) No caso da não apresentação da declaração de IRS, por falta de rendimentos, deve apresentar declaração de não rendimentos.

3. Sempre que existam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da participação do utente.

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

5. Em caso de alteração à tabela de valores a cobrar (serviços extra não contemplados na mensalidade) em vigor, afixada na resposta social, esta é revista por decisão da Administração no início do mês de janeiro com aviso prévio de 30 dias.

6. À participação apurada nos termos do nº1 deste artigo, pode acrescer uma participação 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 rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utente, familiares e Segurança Social exceder o valor de 120% do custo efetivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

Artigo 22º - Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado nos Serviços Administrativos, na Sede do CASCI, no horário de expediente ou, preferencialmente, por transferência bancária, até ao oitavo dia útil do mês a que respeita, após disponibilização das faturas através de correio eletrónico, na resposta social e/ou na Secretaria-Geral (Sede do CASCI).
 2. Aquando do pagamento da fatura do mês corrente e se a fatura do mês anterior não tiver sido liquidada, será pago, a título de mora, um valor diário a fixar anualmente por cada dia de atraso.
 3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente ou no período imediatamente posterior à sua realização.
 4. No caso do acolhimento temporário, a mensalidade corresponde a um valor diário de acordo com a tabela de preços afixada na resposta social, pago mensalmente, até ao oitavo dia do mês seguinte.
- a) Aquando do pagamento da fatura do mês seguinte e se a fatura do mês anterior não tiver sido liquidada, será pago, a título de mora, um valor diário a fixar anualmente por cada dia de atraso.

Artigo 23º - Revisão da Comparticipação Familiar

1. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do mês de maio, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*, nas opções de cuidados e serviços a prestar e na alteração do grau de dependência.
2. Qualquer pedido de revisão da comparticipação deve ser reduzido a escrito e dirigido à Administração do CASCI.

Artigo 24º - Efeitos do não pagamento de mensalidades

1. Atraso igual ou superior a 60 (sessenta) dias no pagamento da mensalidade, sem justificação, determina a resolução da prestação de serviços, caso se revelem infrutíferos todos os esforços empreendidos no sentido da sua resolução.
2. Perante a ausência de pagamento das atividades/serviços não contratualizados, mas requeridos, a suspensão daqueles serviços é imediata.

Artigo 25º - Responsabilidade pelo pagamento

A responsabilidade pelo pagamento da mensalidade é do utente, assumindo solidariamente o seu representante.

Artigo 26º - Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do utente/responsável

1. Haverá lugar a uma redução de 10% do valor diário correspondente aos dias de ausência, quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceder 15 dias seguidos.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. Consideram-se ausências justificadas para efeitos do nº1 do presente artigo: férias e internamento.
4. No caso do acolhimento temporário, por iniciativa do utente/responsável, a denúncia do contrato de prestação de serviços é feita ao CASCI, 10 dias antes de abandonar a resposta social, por escrito.

Artigo 27º - Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por morte do utente.
2. Por iniciativa do utente/responsável, a denúncia do contrato de prestação de serviços é feita ao CASCI, 30 dias antes de abandonar a resposta social, por escrito. Aplica-se uma redução de 10% do valor diário correspondente aos dias de ausência, se a cessação ocorrer até dia 10 do mês em que produz efeitos. Após esta data, o pagamento da mensalidade referente ao mês da produção de efeitos da cessação é efetuado na totalidade.
3. Nos casos em que a cessação ocorrer por morte, no início do mês (até dia 14 de cada mês), aplica-se a redução da mensalidade e comparticipação familiar de 10%, não se verificando qualquer desconto adicional/proporcional, independentemente da data de ocorrência. Caso a cessação ocorra por morte a partir do dia 15 (inclusive), a mensalidade é paga na totalidade por impossibilidade de ocupação da vaga nesse mês.
4. As ausências não justificadas superiores a 30 dias consecutivos determinam a rescisão do contrato de prestação de serviços.
5. Consideram-se ausências justificadas para efeitos do nº3 do presente artigo: cessação de contrato, morte.

CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 28º - Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço a partir das 8h00, reforço da manhã a partir das 10h00, almoço a partir das 12h00, lanche a partir das 15h30, jantar a partir das 18h30 e ceia a partir das 22h00.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada tendo por base as características e as necessidades nutricionais dos utentes.
3. Sempre que surjam alterações à ementa estas são afixadas junto da ementa semanal, antecipadamente.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico ou nutricionista, são de cumprimento obrigatório.

5. Alimentos que venham do exterior para os utentes, devem ser dados a conhecer à entrada, para se proceder ao seu registo e recolha da amostra.
6. Não é permitido ter alimentos nos quartos.
7. É proibido a utentes e/ou suas famílias ou visitas a introdução de bebidas alcoólicas na resposta social.
8. A área de refeições é de acesso restrito aos/às utentes e trabalhadores, salvo exceções devidamente fundamentadas, analisadas e autorizadas pelo CASCI.
9. O CASCI incentiva à celebração do aniversário dos utentes. Para o efeito, o responsável/representante/família pode(m) trazer um bolo, desde que não contenha cremes e, no caso de não ser confeccionado em casa, tenha indicação do prazo de validade conforme. Se assim o desejar, o utente e/ou responsável/representante/família pode(m) encomendar um bolo de aniversário ao CASCI, mediante pagamento de valor constante de Tabela de valores a cobrar.
10. Não se cumprindo as regras n.º 5, n.º 6 e n.º 7, o CASCI não se responsabiliza pelas eventuais consequências.

Artigo 29º - Cuidados de Imagem e Conforto

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.
2. Em situação de prestação de cuidados aos utentes não é permitida a presença de terceiros.

Artigo 30º - Tratamento da roupa de uso pessoal do utente

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pelo Serviço de Lavandaria do CASCI.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas pelo responsável/representante/familiar, em local discreto, para melhor identificação, número de referência atribuído pela resposta social, com uma etiqueta térmica a adquirir online ou ao CASCI pelo utente/responsável/representante/familiar, conforme preçário em vigor. A ERPI faculta ao responsável/representante/familiar o impresso Lista de Bens do Utente, que deve ser devidamente preenchido e entregue na resposta social com os pertences do utente, que, depois de conferido e assinado pelo trabalhador responsável do turno, fica arquivado no processo do utente.
3. Sempre que as roupas de uso pessoal do utente exijam tratamento especial de limpeza (Lavandaria profissional), a responsabilidade pelo tratamento cabe ao utente ou ao seu responsável/representante/família.
4. Sempre que ocorram alterações de bens do utente, deve o responsável/familiar, preencher o impresso Lista de Bens do utente e entregar na ERPI, que, depois de conferido e assinado pelo trabalhador responsável do turno, fica arquivado no processo do utente.
5. O CASCI não se responsabiliza por consequências que advenham do não cumprimento das indicações anteriores.

Artigo 31º - Atividades de Animação Sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI, constam do Plano de Atividades afixado para consulta em local visível. Estas atividades são divulgadas semanalmente, previamente à sua realização.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações são da responsabilidade da Direção Técnica. Durante os mesmos os utentes são sempre acompanhados por trabalhadores do CASCI.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família. Todos os passeios são gratuitos desde que não impliquem transporte e alocação de recursos humanos extra; todos os restantes exigem uma comparticipação.
4. Quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo, os familiares ou responsáveis dos utentes devem expressar, por escrito, a sua autorização, quando estes não estejam hábeis para o fazer.
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Organizações e entidades da região, ficando o transporte, eventualmente, a cargo do CASCI.

Artigo 32º - Apoio no desempenho das atividades de vida diária

1. No sentido de promover a autonomia, os utentes são motivados e apoiados no desempenho das diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.
2. As saídas dos utentes são livres e têm subjacente incentivar a convivência social e familiar. Estas saídas devem ser comunicadas à ERPI antecipadamente e deve ser registado o período de ausência, mesmo quando acompanhados por terceiros. As saídas apenas são condicionadas por indicação clínica ou por outros impedimentos devidamente fundamentados, por entidade idónea.

Artigo 33º - Cuidados de Enfermagem e acesso a cuidados de saúde

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI.
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal, o utente e/ou responsável/representante, proceder à alteração da residência do utente.
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares, e, na sua ausência, por trabalhadores da ERPI; de acordo com as regras estabelecidas no Artigo 5º n.º4.
4. O transporte de regresso do Serviço de Urgência ou para Consulta Externa deve ser providenciado pela família do Utente.
5. Em caso de urgência recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).
6. Sempre que aplicável, a ERPI dará conhecimento do sucedido ao responsável/representante/família, que

deverá acompanhar a situação, logo que possível, e assumir a responsabilidade da continuidade do acompanhamento.

7. Sempre que o grau de dependência do utente o justificar, este será acompanhado ao Serviço de Urgência por um trabalhador, na impossibilidade de ser acompanhado por um elemento da família; o trabalhador permanecerá no Hospital pelo período de 1 hora, até à chegada da família. Na impossibilidade de a família acompanhar o utente, será cobrado valor fixado em Tabela de Valores a Cobrar.

Artigo 34º - Administração de Fármacos

1. Aquando da admissão na ERPI, o utente e/ou responsável deve apresentar relatório clínico que contemple os fármacos que, a essa data, o utente cumpre. A partir de então, compete ao médico assistente da ERPI a atualização do guia terapêutico, de acordo com as prescrições medicamentosas efetuadas pelo próprio e/ou por médico externo à Organização.

2. A ERPI assegura a administração da medicação prescrita clinicamente.

3. As informações relativas à situação de saúde e medicação administrada são fornecidas pela equipa clínica, quando solicitadas e em horário a combinar, sem prejuízo da normal prestação de cuidados aos utentes.

Artigo 35º - Produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou o seu empréstimo (desde que disponha destes produtos em nº suficiente para o efeito), visto que estes apoios não estão incluídos no valor da comparticipação. O utente ou responsável/representante/família é informado do valor acrescido deste tipo de ajudas, caso pretenda que seja a ERPI a proceder à sua aquisição.

Artigo 36º - Outros serviços

Todos os serviços extras devem ser solicitados por escrito, sendo os mesmos prestados com acordo das partes, cujos valores a cobrar estão devidamente definidos em Tabela de Valores a Cobrar, em anexo a este Regulamento Interno.

Artigo 37º - Depósito e guarda de bens do utente

1. É expressamente proibida a entrada na resposta social de objetos de valor que o utente possa trazer consigo.

2. É elaborada uma Lista com o enxoval entregue (para uso diário na resposta social), que é assinada pelo utente e/ou responsável e pela pessoa que os recebe, que é arquivada ao processo individual do utente.

3. O CASCI poderá responsabilizar-se por gerir pequenas quantias monetárias fornecidas pela família, não excedendo os 10€, para despesas eventuais do utente. A todos os outros casos eventuais aplica-se a legislação em vigor.

4. O Conselho de Administração do CASCI pode, se acordado previamente com o utente e/ou responsável/representante/família (no ato de admissão ou posteriormente), fazer a gestão financeira dos bens

monetários dos utentes. Todos os movimentos dos bens monetários dos utentes serão integrados nos registos contabilísticos do CASCI.

CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES

Artigo 38º - Direitos e Deveres dos utentes

1. A pessoa que reside em ERPI tem direito, nomeadamente, a:

- a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- c) Ser informada 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 e celebração 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 tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
- 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 informada sobre as mesmas.
- k) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio do CASCI, sempre que possível e necessário e quando por si solicitado, quando não haja legalmente e formalmente indicação de incapacidade de gestão;
- l) Ter acesso à ementa semanal;
- m) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- n) À sua mobilidade interna e externa, caso não ponha em risco a sua segurança e a dos restantes utentes.

2. Constituem deveres dos utentes, nomeadamente, os seguintes:

- a) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado. Se se registarem novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços;

- b) Tratar com respeito e dignidade os trabalhadores da ERPI e os dirigentes do CASCI;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicação que lhe seja prescrita fora da ERPI;
- d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e apresentar sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido e/ou serviços extras solicitados;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) No âmbito da Candidatura, Admissão e Prestação de Serviços:
 - Declarar com verdade e rigor todas as informações requeridas pelo CASCI, assim como os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas, mediante apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal;
 - Informar o CASCI relativamente a quaisquer alterações relativamente às informações fornecidas e nos rendimentos e/ou despesas apresentadas;
- h) Não perturbar o normal funcionamento da ERPI com atitudes e comportamentos que ponham em causa o bem-estar, a segurança e o descanso dos restantes utentes;
- k) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos.

Artigo 39º - Direitos e Deveres dos familiares e Pessoas de Referência

1. São direitos dos responsáveis/representantes de utentes:

- a) O tratamento com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções;
- b) Obter informação sobre normas e regulamentos vigentes;
- c) A garantia da confidencialidade dos seus dados pessoais;
- d) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos/às representantes do CASCI.
- e) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- f) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;
- g) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;
- h) Visitar o utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

2. São deveres dos responsáveis/representantes de utentes:

- a) Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente regulamento interno;
- b) No âmbito da Candidatura, Admissão e Prestação de Serviços:
 - Declarar com verdade e rigor todas as informações requeridas pelo CASCI, assim como os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas, mediante apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal;
 - Informar o CASCI relativamente a quaisquer alterações relativamente às informações fornecidas e nos rendimentos e/ou despesas apresentadas;
 - Manter atualizados os seus contactos;
- c) Proceder pontualmente ao pagamento da mensalidade/comparticipação familiar;
- d) Colaborar com a equipa;
- e) Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes;
- f) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- g) Tratar os utentes, os trabalhadores e os dirigentes do CASCI com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

Artigo 40º - Direitos e Deveres do CASCI

1. São direitos do CASCI:

- 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 participação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente 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 da resposta social;

2. São deveres da Organização:

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

- 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/as de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- i) Promover uma relação envolvente e interessada entre utentes, responsáveis/representantes, o CASCI e a comunidade.

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 41º - Saídas ao exterior

1. As saídas dos utentes ao exterior são livres, salvo prescrição médica e/ou indicação escrita por parte do responsável/representante do utente.
2. Todas as ocorrências verificadas durante o período de ausência do utente são da sua total responsabilidade ou dos familiares / do responsável/representante que solicitaram a saída ao exterior.
3. O utente ou familiar/responsável/representante deve comunicar a sua saída da/chegada à resposta social.
4. O responsável/representante/família deve, na chegada, entregar o utente a um/a trabalhador/a da ERPI, assim como quaisquer produtos ou objetos pessoais (devidamente identificados) que este/a traga consigo.
5. A hora de entrada e de saída dos utentes devem ser registadas no Registo de entradas e saídas, disponibilizado para o efeito na receção da ERPI.

Artigo 42º - Óbito

1. A ERPI informará o responsável/representante/familiar do óbito do utente, caso o óbito ocorra nas suas instalações.
2. É da responsabilidade dos responsáveis/representantes/familiares definir a Agência Funerária e encaminhá-la para a ERPI, o mais rápido possível, de modo discreto, a fim de evitar alterações comportamentais dos restantes utentes e a manter o normal funcionamento da ERPI. Todas as providências relativas às exéquias e funeral são da responsabilidade dos responsáveis/familiares.
3. A Direção Técnica atualizará, logo que possível, a listagem dos valores até então na posse do utente e entregá-la-á, mediante declaração assinada aos responsáveis/representantes/familiares, que decidirão o que fazer com os bens.

4. O responsável/representante/familiar terá o prazo 10 dias úteis retirar todos os pertences e encerrar na ERPI do processo do utente.

Artigo 43º - Gestão de maus-tratos/negligência

1. Situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos ao utente pelos trabalhadores serão averiguados e comunicados ao Departamento de Acolhimento e ficam sujeitas a processos disciplinares caso a Administração assim o decida.

2. Qualquer situação de mau trato para além do referenciado no n.º 1 do presente artigo serão comunicados ao Ministério Público para realização de procedimento de inquérito criminal.

Artigo 44º - Parcerias e Voluntariado

1. A ERPI privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação, através de parcerias efetivas, com o objetivo de otimizar serviços.

2. A ERPI encontra-se aberta à realização de voluntariado. Este serviço será organizado e enquadrado pela DT, que proporá a sua validação ao Departamento de Acolhimento.

Artigo 45º - Divulgação de Imagens

1. O CASCI reserva-se o direito de divulgar imagens do utente, enquanto participante nas atividades lúdico-pedagógicas desenvolvidas pela resposta social/pelo CASCI, nos seus canais publicitários, nomeadamente no site, ou outros meios de divulgação institucionais existentes.

2. Ao utente/responsável é reservado o direito de não permitir a divulgação dessas imagens, tendo para tal que manifestar esse desejo, assinalando-o, em espaço próprio, na Ficha de Avaliação Diagnóstica.

3. Não é permitido qualquer registo de imagem, som ou vídeo dentro das instalações do CASCI, ou em atividades por este promovidas.

Artigo 46º - Proteção de dados pessoais

1. Os dados pessoais recolhidos são confidenciais e o seu tratamento cumpre a legislação em vigor no que respeita a proteção de dados. Os dados pessoais recolhidos destinam-se à verificação de admissibilidade/elaboração do processo individual do utente/gestão da prestação de serviços e eventual disponibilização à tutela.

2. O titular de dados pessoais e/ou seu responsável/representante tem o direito de, em qualquer momento e se assim o entender, solicitar o acesso, a alteração ou a limitação do tratamento destes dados pessoais, dentro de limites impostos pela legislação.

3. Os dados pessoais são arquivados durante o prazo imposto por lei, após o qual são eliminados.

Artigo 47º - Alterações ao Regulamento Interno

1. Resultante da avaliação global da resposta social, o presente Regulamento Interno pode ser e será revisto sempre que necessário, com o objetivo da melhoria da RS.
2. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, quaisquer alterações ao Regulamento Interno serão comunicadas ao utente e/ou responsável/representante, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que assiste.
3. O presente Regulamento Interno previamente submetido ao ISS, entra em vigor a partir do trigésimo dia após conhecimento aos utentes/responsáveis.

Artigo 48º - Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção Geral, a qual dentro das competências e instruções da Administração, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.
- 2.

Artigo 49º - Livro de Reclamações e de Elogios/Caixa de Sugestões

1. Nos termos da legislação em vigor, a ERPI dispõe de Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado, sempre que desejado, pelo responsável à Direção Técnica.
2. O CASCI possui Livro de Elogios.
3. Encontra-se, disponível na ERPI, em local visível, uma caixa de Sugestões/Reclamações com um formulário próprio, através do qual os utentes / candidatos / representantes/responsáveis poderão fazer chegar a sua opinião. Todas as sugestões/reclamações apresentadas são alvo de tratamento por parte da Organização.
4. Reclamações e elogios/sugestões podem também ser apresentados online (www.livroreclamacoes.pt).

Artigo 50º - Livro de registo de ocorrências

1. A ERPI dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no seu funcionamento;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, pelos trabalhadores da ERPI, à Direção Técnica da ERPI.

Artigo 51º - Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Judicial da Comarca de Aveiro, com expressa renúncia a qualquer outro.

Artigo 52º - Entrada em vigor/Divulgação

1. O presente Regulamento Interno foi aprovado pela Administração em 07 de fevereiro de 2024.
2. Entra em vigor em 7 de março de 2024, e revoga todos os Regulamentos anteriormente existentes.
3. O Regulamento Interno encontra-se afixado na Resposta Social e ainda é disponibilizado no WEBSITE da Organização, em www.casci.pt
4. Quando solicitado pelo utente/responsável pode se enviado por correio eletrónico.

A Administração



(Professor Doutor Hugo Lacerda)

