

REGULAMENTO INTERNO ESTRUTURA RESIDENCIAL PESSOAS IDOSAS

Centro de Bem Estar e Repouso
da Paróquia de Sever



2024

254 588 272 

www.cberpsever.pt 

geral@cberpsever.pt 

Índice

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES Gerais.....	1
Norma 1ª - Âmbito de Aplicação.....	1
Norma 2ª – Legislação Aplicável.....	1
Norma 3ª – Destinatários e Objetivos.....	2
Norma 4ª – Princípios de Atuação.....	3
Norma 5ª – Cuidados e Serviços.....	3
Norma 6ª – Morada e Instalações.....	5
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DAS PESSOAS RESIDENTES.....	6
Norma 7ª – Inscrição.....	6
Norma 8ª – Critérios de Prioridade na Admissão.....	7
Norma 9ª – Condições de Admissão.....	8
Norma 10ª – Suprimento do Consentimento.....	8
Norma 11ª – Admissão.....	9
Norma 12ª – Acolhimento de novos Residentes.....	10
Norma 13ª – Processo Individual da Pessoa Residente.....	11
CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	12
Norma 14ª – Horários de Funcionamento.....	12
Norma 15ª – Acompanhamento e Visitas.....	12
Norma 16ª – Cálculo do Rendimento da Pessoa Residente.....	12
Norma 17ª – Prova de Rendimentos.....	14
Norma 18ª – Tabela de Comparticipações.....	15
Norma 19ª – Revisão da Comparticipação Familiar.....	16
Norma 20ª – Pagamento da Comparticipação Familiar/Mensalidade.....	16
CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	17
Norma 21ª – Plano Individual de Cuidados.....	17
Norma 22ª – Alimentação.....	18
Norma 23ª – Cuidados de Higiene Pessoal e Imagem.....	18
Norma 24ª – Tratamento das roupas de uso pessoal.....	19

Norma 25ª – Atividades Socioculturais, Lúdico-recreativas, de motricidade e Estimulação Cognitiva.....	19
Norma 26ª – Apoio no desempenho das atividades de vida diária.....	19
Norma 27ª – Cuidados de Enfermagem e acesso a cuidados de saúde.....	20
Norma 28ª – Administração da Medicação Prescrita.....	20
Norma 29ª – Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia.....	20
Norma 30ª – Celebração de Aniversários.....	21
Norma 31ª – Saídas para o Exterior.....	21
Norma 32ª – Depósito e Guarda de Bens da Pessoa Residente.....	21
Norma 33ª – Gestão de Bens Monetários da Pessoa Residente	21
CAPÍTULO V – RECURSOS.....	22
Norma 34ª – Pessoal.....	22
Norma 35ª – Direção Técnica.....	22
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES.....	22
Norma 36ª – Direitos e Deveres dos Residentes, Representante Legal e Familiares.....	22
Norma 37ª – Direitos e Deveres da Instituição.....	24
Norma 38ª – Direitos e Deveres dos Colaboradores	25
Norma 39ª – Direitos e Deveres dos Voluntários.....	26
Norma 40ª – Contrato de Prestação de Serviços.....	27
Norma 41ª – Utilização de Imagem e Dados Pessoais.....	27
Norma 42ª – Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa da Pessoa Residente.....	28
Norma 43ª – Condições de Alteração, Suspensão e Cessação do Contrato.....	29
Norma 44ª – Livro de Reclamações.....	29
Norma 45ª – Livro de Registo de Ocorrências.....	29
CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS	30
Norma 46ª – Alterações ao Presente Regulamento.....	30
Norma 47ª – Resolução de Litígios.....	30
Norma 48ª – Integração de Lacunas.....	31
Norma 49ª – Controlo das Revisões e Aprovações.....	31

Norma 50ª – Aprovação.....	31
Norma 51ª – Entrada em Vigor.....	31

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente regulamento visa definir as normas de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas(ERPI) do Centro de Bem Estar e Repouso da Paróquia de Sever, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral da Segurança Social com a inscrição n.º 8/02 fls. 65 e 65 verso, do Livro n.º 6 das Fundações de Solidariedade, conforme declaração publicada no Diário da República Número 79 Série III de 04 de abril de 2002, com sede em Bairro da Ponte, 4, Barracão, 3620-502 Sever-Moimenta da Beira e com acordo de cooperação em vigor para esta resposta social celebrado com Instituto da Segurança Social, IP/Centro Distrital de Viseu em 14 de fevereiro de 2024.

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A ERPI consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/85, de 9 de janeiro, pelo Decreto-Lei n.º 89/85, de 1 de abril, pelo Decreto-Lei 402/85, de 11 de outubro, pelo Decreto-Lei 29/86, de 19 de fevereiro, pelo Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro, pela Lei nº 76/2015, de 28 de julho, pela Lei n.º 36/2021, de 14 de junho e pela Lei n.º 79/2021 de 24 de novembro que altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Lei n.º 30/2013, de 8 de maio;
- c) Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, alterado, pelo Decreto-lei n.º 99/2011, de 28 de setembro e pelo Decreto-Lei 126-A/2021, de 31 de dezembro, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelece o

seu regime sancionatório e introduz a comunicação prévia como forma de autorização do respetivo funcionamento.

- d) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria nº 296/2016, de 28 de novembro, pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, pela Portaria 271/2020, de 24 de novembro, pela Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro e pela Portaria N.º 198/2022, de 27 de julho; que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- e) Portaria 67/2012, de 21 de março, alterada pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- f) Portaria n.º 139/2007, de 29 de janeiro, alterada pela Portaria n.º 380/2019, de 18 de outubro;
- g) Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- h) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em vigor;
- i) Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNC;
- j) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS, celebrado entre a CNIS e as Federações Nacionais de Sindicatos.

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, poderão ser admitidas pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador, em harmonia com a legislação, circulares de orientação técnica/instrumentos regulamentares em vigor.
- 2. Constituem objetivos desta resposta social:
 - 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, como 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;
 - h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda 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 da pessoa residente;
 - d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia da pessoa residente;
 - e) Participação e responsabilização da pessoa residente e/ou do representante legal e dos familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do mesmo, na elaboração do plano individual de cuidados;
 - f) Promoção da qualidade de vida;
 - g) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias das pessoas residentes;
 - h) Garantia do direito de autodeterminação, salvaguardando o respeito da organização interna da ERPI e o direito de escolha das restantes pessoas 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 presta os seguintes serviços incluídos na mensalidade:
 - a) Alimentação e nutrição adequadas às necessidades das pessoas residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - b) Cuidados diários de higiene pessoal;
 - c) Tratamento da roupa;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - f) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - h) Administração de fármacos, quando prescritos;
 - i) Acompanhamento a consultas médicas bem como a exames complementares de diagnóstico;
 - j) Fisioterapia;
 - k) Hidroterapia;
 - l) Apoio psicossocial;
 - m) Assistência Religiosa.
2. Podem ainda ser prestados outros serviços não incluídos na mensalidade, com preço definido pela Instituição e comunicado à pessoa residente/familiar/representante legal designadamente:
 - a) Cuidados de imagem (cabeleireiro);
 - b) Transporte e acompanhamento a consultas e exames complementares de diagnóstico;
 - c) Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia, de acordo com a NORMA 29ª do presente Regulamento Interno.

TABELA DE PREÇÁRIO DOS SERVIÇOS NÃO INCLUIDOS NA MENSALIDADE

Cuidados de imagem (cabeleireiro)	Corte – 4,5 € Pintura – 11,50 € Corte e pintura – 14 €
Material de enfermagem e incontinência	Variável
Acompanhamento a consultas no exterior	Vila Real – 60,00 € Peso da Régua – 35,00 € Lamego – 25,00 € Tarouca – 15,00 € Viseu – 50,00 € Leomil – 7,50 € Moimenta da Beira – 12,50 € Armamar – 25,00 € Porto – 150,00 €

3. As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e a pessoa residente e constam de um plano de atividades.
4. A ERPI deve permitir e promover:
 - a) A convivência social entre as pessoas residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
 - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio à pessoa residente;
 - c) Para a realização plena do objetivo preconizado na alínea a), será praticada uma política de porta aberta (vigiada), sem prejuízo de cumprimento de regras de segurança em relação às pessoas residentes que a Instituição ou a Família ou Representante Legal, em declaração assinada, considerem incapazes de sair sem acompanhamento da Instituição.

NORMA 6ª

MORADA E INSTALAÇÕES

1.A ERPI está sediada na Freguesia de Sever, no Bairro da Ponte n.º 4 Barracão, concelho de Moimenta da Beira.

2.As suas instalações são compostas por várias áreas funcionais:

- a) Área de acesso;

- b) Área de direção, serviços técnicos e serviços administrativos;
- c) Área das instalações para o pessoal;
- d) Área de convívio e de atividades;
- e) Área de refeições;
- f) Área de serviços de saúde;
- g) Área de quartos;
- h) Área de instalações sanitárias;
- i) Área de cozinha e lavanderia;
- j) Área de serviços de apoio (arrecadações de géneros alimentares, equipamentos e produtos de higiene);
- i) Área dos vestiários do pessoal.

3. Os quartos destinam-se ao descanso das pessoas residentes e são de acesso restrito.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DAS PESSOAS RESIDENTES

NORMA 7ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, a pessoa residente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo individual, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- a) BI ou Cartão do Cidadão do candidato e do representante legal, quando necessário. A apresentação do Cartão do Cidadão, dispensa os documentos referidos nas alíneas b), c) e d) seguintes;
- b) Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal, quando necessário;

- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
- d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema de Saúde a que a pessoa residente pertença;
- e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato;
- f) Comprovativos dos rendimentos do candidato e agregado familiar;
- g) Declaração assinada pelo candidato ou seu representante legal com autorização de cedência da informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

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

3. 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.

4. Terminada a inscrição, a Direção Técnica deve entregar uma declaração de admissibilidade ao candidato ou ao seu representante familiar ou representante legal, como forma de confirmar a sua situação de candidato à resposta social.

5. Após o procedimento do ponto anterior, a Direção Técnica analisa a candidatura e, em função da existência ou não de vaga, ou prossegue com processo de admissão ou integra o candidato em lista de espera.

NORMA 8ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

- 1. As candidaturas são arquivadas em processo próprio, por ordem de registo.
- 2. A ordem de registo não confere prioridade à candidatura.
- 3. Constituem critérios de prioridade na admissão os seguintes:
 - a) Situação socioeconómica débil (5 PONTOS);
 - b) Situação de emergência social (4 PONTOS);
 - c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições para prestar os cuidados necessários (3 PONTOS);

- d) Pessoa residente de outra resposta social da Instituição (2 PONTOS);
 - e) Residência, naturalidade ou ligação afetiva à freguesia ou à Instituição (1 PONTO).
4. Em caso de empate, pela conjugação dos critérios referidos no ponto 1, será tida em conta a data de inscrição.

NORMA 9ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta resposta:

- a) O enquadramento nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
- b) Manifesto da livre vontade do candidato em ser admitido, salvo em situação de incapacidade dessa expressão, devendo o pedido de admissão ser formulado por um familiar ou pessoa idónea da comunidade com quem o candidato se relacione e que assuma a responsabilidade pela institucionalização;
- c) Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento geográfico e/ou social justifique o apoio deste serviço.

NORMA 10ª

SUPRIMENTO DO CONSENTIMENTO

1. No caso da pessoa, 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 pela pessoa 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 a pessoa 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, da pessoa 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

ADMISSÃO

1. Sempre que haja uma vaga em ERPI, a Direção Técnica elabora a proposta de admissão, quando existam candidatos em condições de admissibilidade tendo em conta os critérios constantes neste Regulamento.

2. A admissão das pessoas residentes é da responsabilidade da Direção da Instituição, sendo os respetivos processos orientados pelo Diretor(a) Técnico(a).

3. Em caso de admissão, a decisão será dada a conhecer à pessoa residente ou ao seu representante legal no prazo de três dias úteis.

4. 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, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6. No ato da admissão será:

a) Assinado o(s) Contrato(s) de Prestação de Serviços;

b) Entregue, à pessoa residente ou representante legal, uma cópia do Regulamento Interno da ERPI;

c) Assinada a declaração, pela pessoa residente ou representante legal, de autorização, ou não, do uso da imagem na instituição.

NORMA 12ª

ACOLHIMENTO DE NOVOS RESIDENTES

1.No ato de admissão, são prestadas informações, à pessoa residente ou ao seu representante legal, sobre as regras de funcionamento da ERPI.

2.O processo de acolhimento inicial diz respeito ao período de adaptação acordado que decorre nos primeiros 30 dias.

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

- a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com a pessoa residente;
- b) Apresentação das outras pessoas residentes;
- c) Visita a todos os espaços, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
- d) Apresentação do programa de atividades;
- e) Informação sobre os instrumentos de participação das pessoas residentes na vida da instituição, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
- f) Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;
- g) Informação sobre os aspetos mais significativos do Regulamento Interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
- h) Elaboração da lista de pertences da pessoa residente.

4. Decorridos os 30 dias, é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação da pessoa residente que será posteriormente arquivado no seu processo individual.

5. Findo o período de adaptação, a pessoa residente não se adapte e 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.

6. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao residente, de rescindir o contrato.

NORMA 13ª

PROCESSO INDIVIDUAL DA PESSOA RESIDENTE

1. Para cada pessoa residente é elaborado um processo individual, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências do qual constam:

a) Ficha individual da pessoa residente, com os seguintes elementos:

- ☐ Identificação e contacto da pessoa residente;
- ☐ Data de início da prestação dos serviços;
- ☐ Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- ☐ Identificação e contacto do médico assistente;
- ☐ Identificação da situação social.

b) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

c) Cópia da sentença no âmbito do RMA, quando aplicável;

d) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

e) Plano Individual (PI) o qual contem as atividades a desenvolver, o registo de serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão;

f) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;

g) Data da cessação do contrato de prestação de serviços com indicação do motivo.

2. O Processo Individual, é 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

NORMA 14ª
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A ERPI funciona todos os dias do ano, 24h00/dia.

NORMA 15ª
ACOMPANHAMENTO E VISITAS

1.As famílias, o representante legal os e amigos das pessoas residentes, podem proceder ao seu acompanhamento, através de visitas e contactos com os responsáveis da ERPI.

2.As visitas devem, por regra, decorrer nos seguintes horários:

a) Diariamente, entre as 10.00H às 12.00H e das 14:30H às 17.00H.

3.As visitas devem ser previamente marcadas, com no mínimo 1 dia de antecedência para que se proporcionem num ambiente recatado, cumprindo as normas de privacidade.

4.Tendo em consideração os interesses das pessoas residentes, a/o Diretora(o) Técnica (o), sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afetivos com familiares e amigos.

NORMA 16ª
CÁLCULO DE RENDIMENTO DA PESSOA RESIDENTE

1.O cálculo do rendimento da pessoa residente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula: $RC = RA/12 - D$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal da pessoa residente

RA= Rendimentos globais da pessoa residente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

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

- a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência), sendo considerada 80% da prestação social de inclusão;
- c) Prediais - os definidos no artigo 8º do Código de IRS, designadamente: i) rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos; ii) as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência; iii) 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 à cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem. 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 Remuneração Mínima Mensal (RMMG), situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
- 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, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;

b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

c) O valor da renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria ou permanente (constituída pelo montante do capital amortizado e juros devidos).

4. Para o somatório das despesas referidas nas alíneas b) e c) do número anterior, é estabelecido como limite máximo a considerar o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMG). Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

NORMA 17^a

PROVA DE RENDIMENTOS

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 CBERP Sever convencionou um montante de comparticipação familiar, valor este que é definido a cada ano civil, pela Direção, em função do custo real por pessoa residente, 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 acrescentar 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

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento da pessoa residente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência da pessoa residente e de acordo com a Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho.

2. O grau de dependência é obtido através da aplicação de um Instrumento de Avaliação Geriátrica, que pretende avaliar as atividades de vida diária denominado “Índice de Katz”, de acordo com a seguinte relação grau de dependência/ percentagem do rendimento da pessoa residente:

- Independente – 75%
- Dependência Ligeira – 80%
- Dependência Moderada – 85%
- Dependência Grave – 90%

3. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau e já tenha sido requerida a sua

atribuição, a Instituição pode decidir aplicar a percentagem máxima referida no número anterior, procedendo ao devido reajustamento, se não houver lugar à atribuição daquele complemento,

4. Em caso de alteração à tabela em vigor, o residente e/ou o seu representante familiar ou representante legal serão informados com 30 dias de antecedência em relação à data em que a mesma produzirá efeitos.

NORMA 19ª

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento da pessoa residente e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 20ª

PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR / MENSALIDADE

1. O pagamento da comparticipação familiar/mensalidade é feito até ao dia 8 do mês a que respeita, podendo ser efetuado através de transferência bancária, débito em conta, ou em numerário ou cheque, na secretaria da instituição.

2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no ato do pagamento da mensalidade.

3. Qualquer serviço/atividade não incluído no ponto 1 da NORMA 5ª do presente regulamento, é considerado pagamento extra mensalidade.

4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição, após análise do caso, poderá vir a suspender a permanência da pessoa residente até ser regularizada a situação.

5. No mês de admissão ou cessação dos serviços, o pagamento da mensalidade

será efetuado conforme o seguinte:

- a) **Se a admissão** ocorrer até ao dia 15 do mês, será paga a mensalidade completa. Se ocorrer a partir do dia 16 até ao final do mês, será pago 50% do valor da mensalidade;
- b) **Se a cessação** ocorrer até ao dia 15 do mês, será pago 50% do valor da mensalidade. Se ocorrer a partir do dia 16 até ao final do mês, será paga a mensalidade completa;
- c) No caso de falecimento do residente, os serviços serão faturados até essa data.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 21^a

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 de 12 meses, pela equipa técnica, e revisto, sempre que tal seja necessário, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e adequação às suas necessidades e capacidades da pessoa residente.
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 22^a

ALIMENTAÇÃO

1. As refeições fornecidas são: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. Os horários das refeições são:
 - a) Pequeno – almoço – 08:30h
 - b) Almoço – 12:00h
 - c) Lanche – 15:30h
 - d) Jantar – 18:30h
 - c) Ceia – 21:30h
3. Poderão ser servidas outras refeições mediante a situação de saúde e as necessidades individuais de cada pessoa residente.
4. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada das pessoas residentes.
5. As dietas são sempre prescritas pelo médico e são de cumprimento obrigatório. Em casos excepcionais, que impliquem a aquisição de produtos específicos, poderão originar encargos adicionais.
6. Não é permitido guardar alimentos nos quartos.
7. É obrigatório informar e entregar na instituição todos os alimentos oferecidos por familiares e/ou outros visitantes.
8. Os alimentos devem ser entregues em pequenas quantidades e adequados ao estado de saúde das pessoas residentes. A descrição dos alimentos recebidos é feita numa lista nominativa e armazenados em local adequado às suas características.

NORMA 23^a

CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E IMAGEM

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

NORMA 24ª

TRATAMENTO DAS ROUPAS DE USO PESSOAL

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição.
2. As roupas devem ser identificadas antes da admissão da pessoa residente, pelo próprio ou seu responsável legal, com um número atribuído pela Instituição.
3. Sempre que as roupas de uso pessoal exijam tratamento especial de limpeza (lavandaria profissional), a responsabilidade é da pessoa residente ou do representante legal.

NORMA 25ª

ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E ESTIMULAÇÃO COGNITIVA

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de Atividades.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade do/a Animador(a) Sociocultural e da Equipa Técnica.
3. É necessária a autorização dos familiares ou responsáveis das pessoas residentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a participação em passeios ou deslocações em grupo, ao exterior.
4. Durante os passeios, as pessoas residentes são sempre acompanhadas por colaboradores da instituição.
5. As pessoas residentes serão sempre contactadas para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

NORMA 26ª

APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

No sentido de promover a autonomia, as pessoas residentes são motivadas e

apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual.

NORMA 27ª

CUIDADOS DE ENFERMAGEM E ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ERPI.
2. Às pessoas residentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência das pessoas residentes.
3. As pessoas residentes são acompanhadas a consultas e exames complementares de diagnóstico pelos colaboradores desta Instituição.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Serviço de Urgência Básico e Hospital), com acompanhamento de um colaborador da Instituição.

NORMA 28ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A ERPI assegura a administração da medicação prescrita pelo Médico de Família.
2. A preparação da medicação é efetuada pela Equipa de Enfermagem.

NORMA 29ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E 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, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da mensalidade, devendo ser informada a pessoa residente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 30ª

CELEBRAÇÃO DE ANIVERSÁRIO

1. A ERPI incentiva a comemoração do aniversário da pessoa residente dentro instituição, junto dos demais residentes e colaboradores.
2. A ERPI providencia a confecção do bolo de aniversário, que deverá ser simples e sem cremes, e servido durante o lanche.

NORMA 31ª

SAÍDAS PARA O EXTERIOR

1. A saída autónoma ao exterior é definida sob assinatura de um Termo de Responsabilidade.
2. Não obstante o definido no ponto anterior, a pessoa residente ou seu representante legal, deverá informar a ERPI quando se ausentar, referindo o tempo previsto de ausência.

NORMA 32ª

DEPÓSITO E GUARDA DE BENS DA PESSOA RESIDENTE

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que as pessoas residentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pela pessoa residente/responsável e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual da pessoa residente.

NORMA 33ª

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS DA PESSOA RESIDENTE

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários da pessoa residente, quando efetuada pela Direção da Instituição, é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual

da pessoa residente.

2. Os movimentos dos bens monetários, em cofre, das pessoas residentes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 34ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível, no hall de entrada, contendo indicação do número de recursos humanos, categoria profissional e afetação à resposta social.

NORMA 35ª

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica é assegurada por um (a) técnico(a) com formação em ciências sociais, cujo nome e formação se encontram afixados em lugar bem visível.

2. O Diretor(a) Técnico(a) é substituído nas suas ausências e impedimentos pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) do Serviço de Apoio Domiciliário e Centro de Dia.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 36ª

DIREITOS E DEVERES DOS RESIDENTES, REPRESENTANTE LEGAL E FAMILIARES

1. São direitos:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;

2. São deveres:

- 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;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta

resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

3. Os direitos e deveres previstos nos números 1 e 2 desta Norma abrangem, na parte que lhes pode ser aplicável, o(s) familiar(es) da pessoa residente ou outro(s) responsável(s) pelo mesmo com contrato celebrado com a Instituição.

NORMA 37ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos:

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 pessoa 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. São deveres:

a) Respeito pela individualidade das pessoas residentes 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 de serviços, designadamente através da auscultação dos Residentes;

g) Manter os processos das pessoas residentes atualizados;

h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Residentes.

NORMA 38ª

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1. São direitos:

a) Serem tratados com respeito e dignidade;

b) Dispor de boas condições de trabalho, de higiene, segurança e proteção da saúde;

c) Frequentar ações de formação adequadas;

d) Receber atempadamente a remuneração acordada;

e) Obter certificados do tempo de serviço, conforme a legislação em vigor;

f) Realizar um exame médico anual proporcionado pela Instituição.

2. São deveres:

a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;

b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar da pessoa residente;

c) No tratamento dos Residentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem

favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;

d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções, aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;

e) Considerar que o domicílio da pessoa residente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;

f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio da pessoa residente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;

g) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;

h) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;

i) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;

j) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;

l) Informar os seus superiores, sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

NORMA 39ª

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

1. No âmbito do projeto de Voluntariado, a instituição enquanto organização promotora e, em virtude de tal, obedece aos princípios da solidariedade, da participação, da cooperação, da complementaridade, da gratuidade, da

responsabilidade e da convergência, que lhe servem de base e respetivo enquadramento.

2. Porquanto, os voluntários disponibilizam-se para, de forma livre, desinteressada e responsável, de acordo com as suas aptidões próprias e disponibilidade de tempo, a prestar trabalho voluntário na instituição.

3. À atividade de voluntariado, aplicar-se-ão as normas legais em vigor relativamente à matéria, nomeadamente a Lei 71/98 de 03 de novembro e sucessivas alterações, que estabelecem as bases do enquadramento jurídico do voluntariado.

NORMA 40ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, o contrato de prestação de serviços com a pessoa residente e/ou seu Representante Legal, quando exista, onde constam os direitos e obrigações das partes.

2. Do contrato é entregue um exemplar à pessoa residente/cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, constituindo uma adenda ao contrato inicial.

NORMA 41ª

UTILIZAÇÃO DE IMAGEM E DADOS PESSOAIS

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

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

NORMA 42ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DA PESSOA RESIDENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação dos serviços em caso de ausência do residente por motivos de doença (internamento hospitalar ou em unidade de cuidados continuados) ou por férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando a pessoa residente se ausentar por um período longo, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

NORMA 43ª

CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO, SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DO

1. A cessação do contrato da prestação de serviços pode ocorrer por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, que deverá ser reduzido a escrito e dele constar a data a partir da qual produzirá efeitos;
 - b) Caducidade:
 - a. Falecimento do residente;
 - b. Impossibilidade superveniente e absoluta da prestação de serviços;
 - c. Ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado.
 - c) Revogação por uma das partes por justa causa, considerando-se justa causa, nomeadamente:
 - a. Quebra de confiança dos outorgantes;
 - b. Existência de dívidas à Instituição, designadamente duas ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c. Desrespeito pelas regras da ERPI e pelos colaboradores;
 - d) Incumprimento das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato da prestação de serviços;
 - a. Inadaptação do residente à resposta social;

- b. Inadequação da resposta social à problemática do residente;
 - c. Motivos pessoais do residente devido as alterações da sua situação familiar ou outra;
 - d. Integração noutra resposta social;
 - e. Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno.
2. No caso do residente ou o seu representante familiar ou representante legal pretender cessar o contrato, deverá comunicar o facto à Instituição com 30 dias de antecedência.
3. No caso de não ser cumprido o prazo estabelecido no número anterior, haverá lugar ao pagamento da comparticipação mensal correspondente ao aviso em falta.
4. A rescisão do contrato por justa causa implica o término dos serviços prestados ERPI no prazo de 10 dias.

NORMA 44ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria pelo residente e/ou seu representante familiar ou representante legal,
2. A instituição permite igualmente o acesso ao Livro de Reclamações eletrónico, disponível no seu site em <http://cberpsever.pt>, em conformidade com o Anexo I do nº 12 al. b) do Decreto-Lei 74/2017, DL n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho (estabelece o regime jurídico do livro de reclamações e cria o formato eletrónico do livro de reclamações).

NORMA 45ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

A ERPI dispõe de um Livro Interno de Registo de Ocorrências, que servirá de

suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 46ª

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 à pessoa residente ou ao(s) familiar(es) ou ao 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. Quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno serão também comunicadas ao ISS, IP – Centro Distrital de Viseu, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA 47ª

RESOLUÇÃO DE LÍTÍGIOS

1. O CBERP Sever 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 48ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

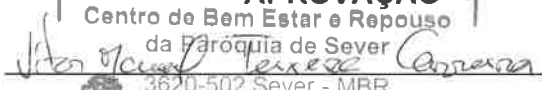
Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 49ª

CONTROLO DAS REVISÕES E APROVAÇÕES

Versão	Data	Tipo de revisão	Páginas
0	01-02-2010	Elaboração inicial	
1	10-06-2017	Revisão de estrutura e conteúdo	Todas
2	2024	Revisão de estrutura e conteúdo	Todas

NORMA 50ª

APROVAÇÃO
Centro de Bem Estar e Repouso
da Paróquia de Sever
Aprovado por: 
3620-502 Sever - MBR
NIPC 505695367

NORMA 51ª

ENTRADA EM VIGOR

A presente versão do Regulamento Interno de Funcionamento entra em vigor
em 01-10-2024.

Solidariedade

Dar...

Um só gesto de cada um de nós e a obra sai.

Dessa sementinha, trémula de terrinha

E envolta em fraternidade

Nascerá uma enorme onda de solidariedade.

Maria Augusta Antunes
ENIGMA(S) 02/2016

CENTRO DE BEM ESTAR E REPOUSO DA PARÓQUIA DE SEVER

Morada | Bairro da Ponte, 4, Barracão
3620-502 SEVER-MOIMENTA DA BEIRA

Telefone | (+351) 254 588 272

E-mail | geral@cberpsever.pt

www.facebook.com/cberp.sever

www.cberpsever.pt

NIPC | 505 695 367

