

Regulamento Interno

ERPI



Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	5
NORMA 1. ^a Âmbito de Aplicação	5
NORMA 2. ^a Legislação Aplicável.....	5
NORMA 3. ^a Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD)	5
NORMA 4. ^a Objetivos da Resposta Social.....	6
NORMA 5. ^a Destinatários	6
NORMA 6. ^a Cuidados e Serviços.....	7
NORMA 7. ^a Capacidade.....	8
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES	8
NORMA 8. ^a Condições de Admissão.....	8
NORMA 9. ^a Critérios de Priorização na Admissão	8
NORMA 10. ^a Candidatura e Inscrição	9
NORMA 11. ^a Base de Dados de Candidaturas.....	10
NORMA 12. ^a Admissão	10
NORMA 13. ^a Acolhimento de Novos/as Clientes	11
NORMA 14. ^a Processo Individual do/a cliente	11
CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS.....	12
NORMA 15. ^a Contrato de Prestação de Serviços.....	12
NORMA 16. ^a Comunicação e Articulação com a Família	13
CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES	13
NORMA 17. ^a Princípios Subjacentes à Comparticipação	13
NORMA 18. ^a Cálculo do Rendimento Per Capita.....	14
NORMA 19. ^a Tabela de Comparticipações	16
NORMA 20. ^a Montante e Revisão da Comparticipação Familiar.....	16
NORMA 21. ^a Pagamento de Mensalidades.....	16
CAPÍTULO V - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	17
NORMA 22. ^a Horários de Funcionamento.....	17
NORMA 23. ^a Faltas ou Situações de Emergência.....	17

NORMA 24. ^a Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos	17
NORMA 25. ^a Visitas	17
NORMA 26. ^a Saídas.....	18
CAPÍTULO VI - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	18
NORMA 27. ^a Alojamento.....	18
NORMA 28. ^a Nutrição e Alimentação	19
NORMA 29. ^a Cuidados de Higiene Pessoal.....	19
NORMA 30. ^a Tratamento de Roupa.....	19
NORMA 31. ^a Higiene dos Espaços	20
NORMA 32. ^a Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais	20
NORMA 33. ^a Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária	20
NORMA 34. ^a Cuidados de Enfermagem.....	20
NORMA 35. ^a Cuidados Médicos	20
NORMA 36. ^a Administração da Medicação Prescrita.....	21
NORMA 37. ^a Apoio Psicossocial.....	21
NORMA 38. ^a Convivência Social entre os Residentes e com os Familiares e Amigos, com os Cuidadores e com a Comunidade.....	21
NORMA 39. ^a Participação dos Familiares ou Responsável no Apoio ao Residente	21
NORMA 40. ^a Acompanhamento e Transporte a Consultas e Exames.....	22
NORMA 41. ^a Ginástica Geriátrica	22
NORMA 42. ^a Cedência de Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia	22
NORMA 43. ^a Acompanhamento em Situações de Emergência Hospitalar.....	22
NORMA 44. ^a Cabeleireiro.....	23
NORMA 45. ^a Participação e Deslocação a Atividades Culturais e Recreativas no Exterior.	23
NORMA 46. ^a Gestão dos Bens do/a cliente	23
NORMA 47. ^a Funeral	24
CAPÍTULO VII - RECURSOS.....	24
NORMA 48. ^a Direção Técnica	24
NORMA 49. ^a Pessoal	24



Regulamento Interno - ERPI

NORMA 50. ^a Voluntário/a e Estagiário/a	25
CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES	25
NORMA 51. ^a Direitos e Deveres dos/as Clientes.....	25
NORMA 52. ^a Direitos e Deveres do/a Responsável pelo/a Cliente	26
NORMA 53. ^a Direitos e Deveres da Apsp Granja.....	26
NORMA 54. ^a Direitos e deveres dos/as funcionários/as	27
CAPÍTULO IX - CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	29
NORMA 55. ^a Cessação da Presta�o de Serviços.....	29
CAPÍTULO X - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	29
NORMA 56. ^a Reclamações, Sugestões e Elogios	29
NORMA 57. ^a Livro de Registo de Ocorrências	30
NORMA 58. ^a Sistema de Videovigilância.....	30
NORMA 59. ^a Alterações ao Presente Regulamento.....	30
NORMA 60. ^a Integração de Lacunas e Omissões	30
NORMA 61. ^a Aprovação, Edição e Revisões.....	30
ANEXO 1	32
Tabela de Preços para Serviços Adicionais	32
ANEXO 2	33
Crêterios de Priorização na Admissão e Fatores de Ponderação.....	33
ANEXO 3	34
Tabela de Comparticipação do Cliente.....	34

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1.^a | Âmbito de Aplicação

A Associação de Proteção Social à População da Granja é uma IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social) sem fins lucrativos, e tem como principal objetivo desenvolver respostas sociais no âmbito do apoio e proteção à Terceira Idade, cujo acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas foi celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Évora, em 17 de dezembro de 1997. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2.^a | Legislação Aplicável

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de saúde, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei nº 172 – A/2014, 14 de novembro – aprova o estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº 67/2012, de 21 de março – define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para as pessoas idosas;
- c) Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho, na sua redação atual, o que decorre da alteração ocorrida com a publicação da portaria 2018 D/2019, de 15/07
- d) Decreto – Lei nº 33/2014 de 4 março – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Outra legislação aplicável publicada e / ou a publicar.

NORMA 3.^a | Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da IPSS.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do/a Diretora Técnica e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de clientes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O/a cliente dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a

limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.

5. O/a cliente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.
6. A política de Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta no gabinete Técnico.

NORMA 4.^a | Objetivos da Resposta Social

A ERPI é uma resposta social desenvolvida em alojamento coletivo, temporária ou permanente, que proporciona um conjunto diversificado e personalizado de cuidados e serviços.

Constituem objetivos da ERPI:

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

NORMA 5.^a | Destinatários

São destinatários da ERPI as pessoas idosas que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.

NORMA 6.^a | Cuidados e Serviços

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alojamento (temporário ou permanente);
 - b) Nutrição e alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene pessoal;
 - d) Tratamento da roupa;
 - e) Higiene dos espaços;
 - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - h) Cuidados de enfermagem;
 - i) Cuidados médicos (Clínica Geral e Familiar);
 - j) Administração da medicação prescrita;
 - k) Apoio psicossocial;
 - l) Ginástica geriátrica.
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas deve permitir:
 - a) Convivência social entre os residentes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
 - b) A participação dos familiares ou representante legal no apoio ao residente.
3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas pode assegurar ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
 - b) Fisioterapia;
 - c) Cedência de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
 - d) Acompanhamento em situações de emergência hospitalar;
 - e) Serviço de transporte;
 - f) Cabeleireiro;
 - g) Serviço de cafetaria;
 - h) Participação e deslocação a atividades culturais e recreativas no exterior;
 - i) Apoio espiritual
 - j) Etiquetagem da roupa.
4. Os serviços referidos no ponto 3 não estão abrangidos pela comparticipação familiar, pelo que poderão ser faturados mediante a tabela de preços em vigor, devidamente afixada e constante em Anexo 1.

NORMA 7.^a | Capacidade

A ERPI tem uma capacidade de 22 clientes de ambos os sexos, com acordo estabelecido com o Instituto de Segurança Social.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

NORMA 8.^a | Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:
 - a) Ser vontade própria do/a candidato/a ser admitido/a;
 - b) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando exceções que serão devidamente avaliadas;
 - c) Concordância do/a candidato/a e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Apsp Granja;
 - d) Submeter-se a prévio exame médico ou possuir relatório médico atualizado.
2. A admissão de candidatos portadores de deficiência, de perturbações na área da saúde mental ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os/as restantes clientes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Apsp Granja e de articulação com as entidades parceiras.

NORMA 9.^a | Critérios de Priorização na Admissão

1. São critérios de priorização na admissão:
 - a) Vulnerabilidade económico-social;
 - b) Situação de emergência social encaminhada por outras entidades;
 - c) Situação de risco definida como pessoa que, pelas suas características psicológicas, biológicas e/ou pelas características da sua família e meio envolvente, está sujeita a elevadas probabilidades de vir a sofrer de omissões e privações que comprometam a satisfação das suas necessidades básicas, de natureza material ou afetiva;
 - d) Ser sócio (com quotização em dia) da Apsp Granja;
 - e) Frequentar outra resposta social sénior da Apsp Granja;
 - f) Ser familiar em 1º grau ou cônjuge de cliente de resposta social sénior da Apsp Granja;
 - g) Grau de dependência;
 - h) Residir na área de influência da resposta social.
2. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do/a candidato/a.
3. A Apsp Granja reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:

- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de clientes e colaboradores;
 - b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
 - c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da Apsp Granja.
3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos no respetivo Regulamento, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social. (Anexo 2)

NORMA 10.^a | Candidatura e Inscrição

1. Para efeito de admissão, o/a candidato/a será atendido/a pelo/a diretor/a técnico/a que fará a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de dados pessoais que constitui parte integrante do processo do/a cliente.
2. Para além dos dados pessoais, será recolhida informação que permita aferir se o/a candidato/a cumpre os critérios de admissão e de priorização conforme descritos neste Regulamento.
3. Neste atendimento será igualmente facultada ao/à candidato/a a possibilidade de efetuar uma breve visita à ERPI.
4. O/a cliente deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte documentação:
 - a) Os dados necessários que constam dos seguintes documentos pessoais do/a candidato/a e do representante legal, quando necessário: BI ou Cartão de Cidadão, Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Cartão de Contribuinte, Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que pertença;
 - b) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do/a candidato/a e indicação de dieta específica, caso seja esse o caso;
 - c) Em caso de doença crónica, declaração médica que ateste essa mesma doença e despesa com medicação para este efeito;
 - d) Comprovativos dos rendimentos do/a candidato/a (declaração anual de pensões ou, na ausência deste documento, uma declaração comprovativa da Segurança Social);
 - e) Cópia de declaração de IRS e respetivo comprovativo de liquidação ou, em alternativa, certidão de dispensa de apresentação de declaração de rendimentos;
 - f) Recibo da renda ou prestação da casa.
5. Em caso de dúvida, a APSP da Granja reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.

6. Os documentos probatórios referidos no ponto 4 deverão ser entregues diretamente ao/à Diretor/a técnico/a em situação de atendimento, na secretaria da APSP da Granja desde que em envelope fechado e devidamente identificado com o nome do/a candidato/a ou enviados por correio eletrónico para, apspgranja.apsp@gmail.com com indicação do nome do/a candidato/a.
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 11.^a | Base de Dados de Candidaturas

1. Os/as candidatos/as que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na nossa lista de espera, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao/à candidato/a ou seu responsável, através de correio eletrónico ou carta.
2. Serão retirados/as da lista de espera os/as candidatos/as que desistam da candidatura.
3. A lista de espera será atualizada sempre que haja nova candidatura ou existência de vaga.
4. A lista de espera será também atualizada anualmente, desde que a candidatura já tenha mais de 12 meses.
5. A gestão da lista de espera de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

NORMA 12.^a | Admissão

1. Na existência de vaga para admissão, o/a candidato/a é contactado a fim de se proceder à marcação de um novo atendimento. Este terá por fim a atualização de eventuais dados do/a candidato/a, assim como a validação da sua situação biopsicossocial.
2. O processo de candidatura é analisado pelo/a Diretor/a Técnico/a da APSP da Granja, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. Essa proposta terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
3. O parecer negativo após este atendimento poderá originar o arquivamento da candidatura, sendo disso informado o/a candidato/a. Em caso de arquivamento, poderá ser negociado com o candidato/a a possibilidade de candidatura a outra resposta social mais conducente com a sua situação corrente de saúde e autonomia.
4. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da APSP da Granja.
5. Da decisão será dado conhecimento ao/à candidato ou seu representante legal.
6. Após decisão da admissão do/a candidato/a, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

7. A falta de veracidade ou omissão nas informações prestadas poderá originar a não admissão do/a candidato/a no equipamento ou a respetiva exclusão.
8. No ato de admissão:
 - a) É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;
 - b) Assinado o contrato de prestação de serviços;
 - c) Elaborada a lista de pertences do/a cliente;
 - d) Entregue ao/à cliente cópia do Regulamento Interno;
 - e) Assinada declaração, pelo/a cliente e/ou responsável, de autorização do uso da imagem do/a idoso/a na Apsp da Granja;
 - f) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do/a cliente.

NORMA 13.^a | Acolhimento de Novos/as Clientes

1. Acolhimento dos/as novos/as clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao/à cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados.
2. Aquando da admissão é definido o Programa de Acolhimento, que é monitorizado continuamente e avaliado no final, correspondente a um mês.
3. O período de adaptação do/a idoso/a não excede os 3 meses. Findo o período de adaptação e caso o/a cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Apsp da Granja, quer ao/à cliente, de rescindir o contrato.
4. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o/a cliente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

NORMA 14.^a | Processo Individual do/a cliente

1. Do processo individual do/a cliente consta:
 - a) Ficha de informação disponibilizada ao cliente;
 - b) Ficha de Inscrição;
 - c) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
 - d) Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;

- e) Cópia do Contrato;
 - f) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente;
 - g) Documentos apresentados no processo de candidatura e admissão;
 - h) Dados de identificação e caracterização social do cliente;
 - i) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
 - j) Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente em caso de emergência ou necessidade;
 - k) Ficha de Avaliação das Necessidades e Expectativas Iniciais;
 - l) Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
 - m) Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do cliente;
 - n) Plano Individual (PI) e respetiva revisão;
 - o) Relatórios de monitorização e avaliação do PI;
 - p) Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
 - q) Registos das ocorrências de situações anómalas;
 - r) Registo de períodos de ausência;
 - s) Registo da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, os documentos comprovativos.
2. O Processo Individual está permanentemente atualizado.
3. O processo Individual do/a cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, sendo a informação necessária partilhada com outros técnicos ou colegas implicados na prestação de serviços, garantindo sempre a confidencialidade.
4. No âmbito da prestação de serviços, os dados pessoais do/a cliente poderão ser partilhados com outras entidades no âmbito do cumprimento de obrigações legais.

CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS

NORMA 15.^a | Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o/a cliente e/ou responsável e a Apsp Granja é celebrado, por escrito, um contrato de alojamento e prestação de serviços, do qual constam os direitos e deveres expressos das partes, que vigora pelo período de um ano renovável automaticamente, cujo modelo se encontra afixado na Apsp Granja.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os/as clientes e seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão, sendo que o Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do/a responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.
3. Sempre que o/a cliente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado pelo/a familiar ou pelo/a seu/sua responsável, como se este assinasse em seu nome próprio e escrever-se o termo de rogo.

4. Para além da Apsp Granja, enquanto primeiro outorgante, o contrato será assinado por tantos elementos familiares quantos os diretamente envolvidos no processo.
5. Do contrato é entregue um exemplar a cada outorgante, sendo que o do primeiro é arquivado no respetivo processo individual.
6. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

NORMA 16.^a | Comunicação e Articulação com a Família

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para o endereço eletrónico ou números de telemóvel indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Apsp Granja proceder ao envio dos recibos de comparticipação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do/a cliente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.
4. Os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar entrevistas ou reuniões ao/a Diretor/a Técnico/a ou aos Membros da Direção sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

NORMA 17.^a | Princípios Subjacentes à Comparticipação

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

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

NORMA 18.^a | Cálculo do Rendimento Per Capita

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional per capita do/a cliente, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.
2. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:
$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento per capita

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Para a resposta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados, no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior;
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da

caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;

- g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do/a requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Remuneração Mínima Mensal Garantida, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- h) 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/a requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- i) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
- j) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
- c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);
- d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

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

7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

- a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Apsp Granja convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

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

NORMA 19.^a | Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente (Anexo 3).
2. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta Norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.
3. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.

NORMA 20.^a | Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. O somatório de todas as comparticipações (cliente, segurança social e familiar), num período de referência anual, para os clientes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência (estabelecido no Compromisso de Cooperação para o sector social e solidário), pelo número de clientes em acordo de cooperação.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita, nas opções de cuidados e serviços a prestar ou no grau de dependência do/a cliente.
4. O/a cliente e/ou responsável tem o dever de informar a Apsp Granja de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

NORMA 21.^a | Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, através de uma das seguintes modalidades:
 - a) Em numerário na secretaria da Apsp Granja;
 - b) Por Débito Direto;
 - c) Transferência Bancária.
2. Sempre que o dia 8 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. A falta de pagamento por um período igual ou superior a sessenta dias, será motivo para exclusão da resposta social, após ser realizada uma análise individual do caso.

4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no final do mês, após a sua realização.
5. Iniciando-se a frequência da ERPI na primeira quinzena do mês, o/a cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade. Iniciando-se na segunda quinzena, pagará metade da mesma.
6. As despesas extra mensalidade efetuadas pelo/a cliente e já faturadas serão pagas com a mensalidade do mês seguinte.

CAPÍTULO V - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 22.^a | Horários de Funcionamento

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

NORMA 23.^a | Faltas ou Situações de Emergência

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à Diretora da Apsp Granja:
 - a) Com antecedência, quando previsível;
 - b) No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento hospitalar e outras acordadas com a Apsp Granja.

NORMA 24.^a | Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

A Apsp Granja tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada a todos os/as clientes e colaboradores.

NORMA 25.^a | Visitas

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes da ERPI até às 20h00, desde que estes se identifiquem na Receção e a visita não se efetue nos horários das refeições.
2. De forma a salvaguardar a integridade e a privacidade dos/as clientes, durante os horários da higiene pessoal, o/a visitante deverá aguardar o término da mesma.
3. Sempre que possível, todos/as os/as clientes que partilhem quarto, deverão receber as visitas fora deste.
4. As visitas deverão realizar-se nos locais próprios para o efeito: jardim exterior, salas de convívio e sala de entrada.
5. Existe um limite de dois visitantes por cliente, salvo exceções previamente autorizadas.

6. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao/à Diretor/a Técnico/a ou a quem a substitui.
7. Aquando da admissão e sempre que necessário, o/a cliente ou familiar responsável deverão referenciar as visitas não autorizadas, caso existam.

NORMA 26.^a | Saídas

As saídas são livres devendo respeitar-se o seguinte:

- a) Os clientes invisuais e aqueles cuja saída, por qualquer limitação física ou mental, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou responsável que assuma por escrito a responsabilidade do seu regresso à ERPI;
- b) Os familiares ou responsáveis pelo/a cliente deverão comunicar ao/à Diretor/a Técnico/a, por escrito, sempre que considerem que o/a cliente não reúne condições para sair livremente da ERPI;
- c) Os clientes são dispensados, sempre que o desejem, de alguma refeição, mediante informação ao/à Diretor/a Técnico/a;
- d) Os clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico.

CAPÍTULO VI - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 27.^a | Alojamento

1. O alojamento em ERPI está sectorizado de acordo com o grau de dependência do/a cliente. Compete à equipa da Apsp Granja definir qual o sector mais adequado para cada cliente, podendo o mesmo ser alterado caso se verifique necessário e adequado.
2. O alojamento é efetuado em quartos individuais e duplos.
3. No caso de casais, sempre que se verificar o falecimento de um dos cônjuges, poderá proceder-se à alteração do quarto propondo ao mesmo uma nova partilha de quarto.
4. Sempre a Apsp Granja considere necessário e mediante avaliação técnica, os residentes podem ser transferidos de quarto.
5. Durante a noite (23h00 – 6h00), as luzes das alas devem estar desligadas.
6. Não é permitido fazer alterações aos quartos sem prévio consentimento da Apsp Granja, entre os quais colocação de objetos nas paredes ou introdução de mobiliário pessoal.
7. É proibida a utilização de velas, cobertores elétricos ou outros objetos que possam causar o risco de incêndio.
8. É permitida a colocação de televisão, pelos/as clientes, em quartos.
9. A cama e a arrumação do quarto, pode ser feita pelo/a cliente, caso este/a o deseje e possa.

NORMA 28.^a | Nutrição e Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e, em casos excecionais, que impliquem a aquisição de produtos específicos, poderão originar encargos adicionais a suportar pelo/a cliente, dependendo da sua situação socioeconómica.
4. As refeições são servidas na sala de refeições da Apsp Granja, exceto para os residentes acamados ou com grande dependência.
5. É proibido trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para uso dos clientes, exceto para o acompanhamento das refeições e com autorização prévia dos familiares e Diretor/a Técnico/a da Apsp Granja.
6. Os/as clientes com restrições alimentares, o/a cliente não deverá adquirir ou aceitar de visitas alimentos, sem conhecimento da equipa técnica.

NORMA 29.^a | Cuidados de Higiene Pessoal

1. O/a cliente realiza a sua higiene pessoal diariamente e sempre que necessário no quarto de banho. No caso de clientes dependentes e acamados a higiene pessoal será realizada nas instalações de banho assistido ou no leito, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do/a cliente.
2. A encomenda de fraldas, cuecas-fralda, pensos ou outros produtos de incontinência é realizada pela ERPI, a pedido do/a cliente, não estando o preço dos mesmos incluído na mensalidade, sendo faturado extra mensalidade.

NORMA 30.^a | Tratamento de Roupa

1. O tratamento de roupas é realizado na Lavandaria da Apsp Granja.
2. Toda a roupa será marcada pela Apsp Granja com o nome do cliente, sendo que o custo da marcação está indicado na tabela de preços.
3. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do/a cliente.
5. O tratamento de roupa que exija técnicas especiais de limpeza deverá ser assegurado pelo/a cliente ou seu responsável externamente.
6. A Apsp Granja não se responsabiliza por quaisquer danos ou perdas que possam ocorrer, nomeadamente pela perda da etiqueta identificativa da roupa.

NORMA 31.^a | Higiene dos Espaços

1. A higienização dos espaços é realizada diariamente, segundo o estipulado no Plano de Higienização.
2. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada é exigido a todos/as os/as clientes e colaboradores/as a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.

NORMA 32.^a | Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais

Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um. Estas atividades visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.

NORMA 33.^a | Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

A ERPI procura proporcionar conforto e bem-estar, manter e, se possível, melhorar a funcionalidade da pessoa com dependência e promover a autonomia, respeitando a privacidade. Para tal, desenvolve ações como o apoio na higiene pessoal, mudança da roupa da cama, ajudar a vestir e despir, mobilidade e transferências, apoio na alimentação, comunicação, apoios técnicos, entre outras.

NORMA 34.^a | Cuidados de Enfermagem

1. A ERPI dispõe de cuidados de enfermagem 17h30 por semana.
2. Compete à enfermeira colaborar com o médico na promoção da saúde física e mental dos residentes, executar os atos de enfermagem necessários, orientar os colaboradores nas tarefas diárias de apoio ao/a cliente, promover a assistência medicamentosa, garantir uma educação para a saúde dos/as residentes, assistir às consultas médicas, manter atualizado o processo clínico do/a cliente, colaborar com a formação contínua do pessoal.

NORMA 35.^a | Cuidados Médicos

1. A ERPI dispõe de cuidados médicos a nível de Clínica Geral duas vezes por semana, durante o período da tarde.
2. Compete ao médico promover a saúde física e mental dos residentes e prescrever a terapêutica adequada.
3. Não obstante o acompanhamento médico da instituição, poderá o/a cliente procurar serviços médicos externos, tendo, nesse caso, a obrigatoriedade de passar toda a informação relevante, sob a forma de documento escrito, sobre a sua situação de saúde, tratamentos e medicação ao médico da Apsp Granja.

NORMA 36.^a | Administração da Medicação Prescrita

1. A preparação da medicação compete ao serviço de enfermagem, os medicamentos são administrados pela responsável de turno na cozinha e nos serviços gerais.
2. A aquisição dos medicamentos é da responsabilidade da Apsp Granja, de acordo com as prescrições do médico da Apsp Granja, sendo os custos imputados ao/à cliente.
3. A Apsp Granja, não se responsabiliza pelos medicamentos que não sejam prescritos pelo médico da Apsp Granja;
4. Não é permitido ao/à cliente ter medicamentos em sua posse.

NORMA 37.^a | Apoio Psicossocial

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

NORMA 38.^a | Convivência Social entre os Residentes e com os Familiares e Amigos, com os Cuidadores e com a Comunidade

1. Os/as clientes são incentivados ao convívio e interação, procurando-se, sempre que possível, que não permaneçam nos seus quartos e evitando-se contrariar o seu isolamento. Neste sentido, procura-se promover o contacto entre clientes de diferentes sectores e respostas sociais, assim como a sua participação nas atividades promovidas.
2. Na ERPI procura-se incutir um ambiente familiar, sendo permitido um contacto informal nos momentos de pausa dos cuidadores, preservando o respeito pela intimidade e gostos dos/as clientes.
3. Incentiva-se a visita por parte de familiares e amigos.

NORMA 39.^a | Participação dos Familiares ou Responsável no Apoio ao Residente

1. A participação responsável e o envolvimento direto dos familiares no apoio ao/à cliente são desejáveis e altamente valorizados pela Apsp Granja, dado que podem ser contributos inestimáveis para a qualidade de vida e bem-estar do/a residente.
2. A Apsp Granja convida e incentiva os familiares a:
 - a) Visitarem;
 - b) Telefonarem;
 - c) Enviarem mensagens, fotos ou cartas (a equipa técnica responsabiliza-se por entregar/mostrar as mesmas), usando para tal o endereço eletrónico apspgranja.apsp@gmail.com;
 - d) Festejar o aniversário do/a cliente com o mesmo na Apsp Granja, assim como a Ceia de Natal (24 de dezembro) ou o almoço de Natal (25 de dezembro), em condições previamente

acordadas com a Direção Técnica, caso não se reúnam as condições necessárias para o/a cliente os celebrar em casa com os familiares;

- e) Estarem presentes em eventos e momentos significativos da vida do/a cliente;
- f) Desempenharem pequenas tarefas diárias de apoio (apoio à alimentação, manicure, ...);
- g) Promoverem momentos de cultura e lazer (ler um livro, levar o residente a um espetáculo);
- h) Promover saídas ao exterior ou férias da Apsp Granja para contacto familiar de qualidade (de acordo com a autonomia e grau de dependência do utente);
- i) Envolverem-se na tomada de decisão, colaborando com a equipa técnica;
- j) Responsabilizarem-se pelo acompanhamento da saúde do/a residente e acompanharem-no em situações de consulta ou exames;
- k) Proporem-se desenvolver atividades em prol dos clientes, devidamente acordadas com a equipa técnica (sessão de música, ensinar uma técnica de artes plásticas, promoverem uma sessão de culinária, ...);
- l) Serem voluntários.

NORMA 40.^a | Acompanhamento e Transporte a Consultas e Exames

1. O acompanhamento a consultas e exames no exterior é da responsabilidade da família/responsáveis, podendo a marcação ser realizada pela Apsp Granja.
2. Na impossibilidade de a família/responsáveis acompanharem o utente a consultas e exames no exterior, o/a cliente poderá ser acompanhado/a por um/a colaborador/a da Apsp Granja.
3. Compete ao/à cliente assegurar os custos de permanência desse trabalhador/a em consultas ou exames externos (Anexo1).

NORMA 41.^a | Ginástica Geriátrica

A ginástica geriátrica ocorre semanalmente e é da responsabilidade de um professor externo. A atividade é de livre participação.

NORMA 42.^a | Cedência de Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

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

NORMA 43.^a | Acompanhamento em Situações de Emergência Hospitalar

1. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde pública disponíveis (Hospital).

2. Nas situações de emergência relacionadas com a saúde e bem-estar do/a cliente, a pessoa indicada como contacto de emergência será contactada de imediato para acompanhamento do/a cliente.
3. Após contacto para a Linha de Emergência Nacional, o/a cliente será transportado para o Hospital.
4. Compete ao/à cliente assumir os custos do seu próprio regresso à Apsp Granja.

NORMA 44.^a | Cabeleireiro

1. O serviço de cabeleireiro é realizado por uma prestadora externa nas instalações da Apsp Granja.
2. O atendimento realiza-se por marcação.
3. O pagamento do serviço é realizado, preferencialmente, à cabeleireira. Não sendo possível, o mesmo poderá ser realizado, posteriormente, na secretaria da Apsp Granja.

NORMA 45.^a | Participação e Deslocação a Atividades Culturais e Recreativas no Exterior

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

NORMA 46.^a | Gestão dos Bens do/a cliente

1. Na admissão será elaborada uma lista discriminada dos bens do/a cliente e cuja guarda confia à instituição, a qual é assinada pelo colaborador que os receciona e pelo/a cliente, sendo posteriormente arquivada no processo individual.
2. A Instituição não se responsabiliza por bens ou valores cuja guarda não lhe seja expressamente confiada e de cuja entrega não tenha sido redigido documento comprovativo.
3. Os bens de valor que não sejam de utilização diária ficarão guardados no cofre da Apsp Granja, devendo a lista discriminada dos mesmos ser assinada, adicionalmente, pela pessoa responsável pelo cofre.
4. A Apsp Granja reserva-se o direito de se recusar a guardar bens de valor, caso entenda de que não dispõe das condições necessárias para garantir a sua segurança.
5. Os valores em dinheiro de que os/as clientes possam ser portadores para despesas diárias são da exclusiva responsabilidade do residente.

6. No caso de o/a cliente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/responsáveis disponíveis para o efeito, a Apsp Granja assumirá a sua gestão até à nomeação de um/a tutor/a.
7. Caso seja opção do/a cliente, os vales postais das suas Pensões poderão ser recebidos pela Apsp Granja.
8. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da Apsp Granja, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao/à cliente.
9. A Apsp Granja será responsável junto do/a cliente e do seu familiar/responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.
10. No caso de saída ou falecimento, os bens serão entregues ao familiar responsável, sendo da responsabilidade dos mesmos a sua recolha e transporte.
11. Em caso de falecimento, os bens e valores que não sejam reclamados pelos seus sucessores no prazo de seis meses, reverterem a favor da Apsp Granja.
12. Não são admitidos legados a favor de trabalhadores da instituição.

NORMA 47.^a | Funeral

1. As despesas com o funeral de um/a cliente são da inteira responsabilidade dos familiares ou herdeiros, salvo se o/a cliente não os possuir, caso em que a Apsp Granja assume o compromisso e recebe qualquer benefício/subsídio da Segurança Social.
2. Se não houver sido realizada prévia comunicação escrita com as últimas vontades do/a cliente, que constará do processo individual para ser cumprida, caso não implique encargos excecionais para a Apsp Granja, os funerais dos/as clientes realizam-se segundo as normas da instituição, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da ERPI.

CAPÍTULO VII - RECURSOS

NORMA 48.^a | Direção Técnica

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

NORMA 49.^a | Pessoal

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

NORMA 50.^a | Voluntário/a e Estagiário/a

A instituição está disponível para acolher voluntários/as e estagiário/as de acordo com as normas descritas em manual próprio.

CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES

NORMA 51.^a | Direitos e Deveres dos/as Clientes

1. São direitos dos/as clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado/a com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, sexuais e políticas;
- c) Ver cumprido o Plano Individual, o Regulamento Interno e o Contrato de Prestação de Serviços; d) Consultar informação constante no processo individual;
- e) Ser informado/a das normas e regulamentos vigentes;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Apsp Granja, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo/a mesmo/a;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) À inviolabilidade da correspondência, sem a sua prévia autorização do mesmo ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Apsp Granja;
- k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular, com os da saúde;
- l) Receber visitas de acordo com as normas da instituição.

2. São deveres dos/as clientes:

- a) Proceder à assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, no ato da admissão;
- b) Cumprir o Plano Individual previamente acordado;
- c) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- d) Tratar com respeito e dignidade os/as restantes clientes, colaboradores e dirigentes da Apsp Granja;
- e) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

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

NORMA 52.^a | Direitos e Deveres do/a Responsável pelo/a Cliente

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

NORMA 53.^a | Direitos e Deveres da Apsp Granja

1. São direitos da Apsp Granja:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de atuação e a sua plena capacidade contratual;

- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Receber atempadamente o pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a cliente e/ou familiares, quando se justifique;
- e) Fazer cumprir o Contrato de Prestação de Serviços e o Regulamento Interno;
- f) Tomar conhecimento de quaisquer problemas com os/as clientes, de forma a implementar as medidas necessárias;
- g) Encaminhar o/a cliente para outra resposta social interna ou externa à Apsp Granja, quando tal se justifique;
- h) Ao direito de suspender o serviço ou cessar o contrato, sempre que os/as clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento e que condicionem a eficaz prestação de serviços.

2. São deveres da Apsp Granja:

- a) Respeitar a individualidade dos/as clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um/a;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
- f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Apsp Granja e o/a cliente;
- g) Manter os processos dos/as clientes atualizados;
- h) Fornecer informação relevante dos/as clientes aos seus familiares e ser transparente nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as clientes;
- j) Dispor de livro de reclamações.

NORMA 54.^a | Direitos e deveres dos/as funcionários/as

1. O/A funcionário/a em serviço tem os seguintes direitos:

- a) Consignados na legislação em vigor, nomeadamente ter condições de trabalho que não ofereçam riscos para a saúde;

- b) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
- c) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- d) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;
- e) A ser respeitado pelos clientes e seus familiares, colegas de trabalho e superiores hierárquicos.

2. O/A funcionário/a em serviço tem os seguintes deveres:

- a) Cumprir e fazer cumprir as Leis, Regulamentos e Determinações da direção da Apsp Granja;
 - b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da direção, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Apsp Granja;
 - c) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
 - d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
 - e) Guardar lealdade à Apsp Granja, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e funcionários;
 - f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
 - g) Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Apsp Granja, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
 - h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
 - i) Contribuir para maior eficiência dos serviços da Apsp Granja, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
 - j) Prestigiar a Apsp Granja e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento;
 - k) Proceder dentro da Apsp Granja como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
 - l) Tratar os responsáveis, clientes e visitantes, com a paciência e correção necessárias, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;
 - m) Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita
 - Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos clientes e/ou funcionários;
 - Atos praticados pelos clientes, responsáveis, visitas e funcionários em desrespeito do que consta no Regulamento;
 - n) Não exercer qualquer influência nos clientes ou responsáveis, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores.
3. A Apsp rege-se também pelo código de Conduta. O mesmo estabelece o conjunto de princípios e valores em matéria de ética profissional a observar por todos os colaboradores. As mesmas regras aplicam-se a todos os colaboradores da Apsp.

CAPÍTULO IX - CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA 55.^a | Cessação da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (falecimento do/a cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Apsp Granja ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Revogação por uma das partes por justa causa;
 - d) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
 - e) Inadaptação do/a cliente.
2. Em caso do/a cliente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Apsp Granja com 30 dias de antecedência.
3. Em caso de caducidade por falecimento, o ponto anterior não se aplica, sendo que o valor a pagar pelos serviços será considerado ao dia, sendo emitida nota de crédito do valor remanescente.
4. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existência de dívidas à Apsp Granja, designadamente, duas ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras da ERPI, equipa técnica ou demais funcionários;
 - d) Incumprimento das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços.
6. A rescisão do contrato por justa causa, implica a saída do/a cliente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do/a familiar ou do seu responsável todas as despesas e procedimentos necessários, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

CAPÍTULO X - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 56.^a | Reclamações, Sugestões e Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado, na Receção, sempre que desejado, assim como Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da secretaria da Apsp Granja.

3. Os elogios poderão ser registados em livro próprio, igualmente disponível na Receção.
4. Não obstante o disposto nos números anteriores, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser diretamente apresentados ao/à Diretor/a Técnico/a ou, por escrito, na Caixa de Sugestões existente na Receção ou enviados para o apspgranja.apsp@gmail.com.

NORMA 57.^a | Livro de Registo de Ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências eletrónico, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

NORMA 58.^a | Sistema de Videovigilância

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

NORMA 59.^a | 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 aos clientes e/ou responsáveis, 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 serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA 60.^a | Integração de Lacunas e Omissões

Em caso de eventuais lacunas ou omissões, as mesmas serão supridas pela Direção da Apsp Granja, tendo em conta a legislação em vigor.

NORMA 61.^a | Aprovação, Edição e Revisões

É da responsabilidade da Direção da Apsp Granja, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ERPI.



Regulamento Interno - ERPI

Aprovado por unanimidade, em reunião da Direção da Associação de proteção Social à População da Granja, a 11 de Maio de 2023.

(O Presidente da Direção da APSP Granja)



ANEXO 1

Tabela de Preços para Serviços Adicionais

<i>Serviços Adicionais</i>	<i>Preço</i>
<i>Acompanhamento em situações de emergência hospitalar</i>	Valor do táxi para regresso do acompanhante + 8,00/hora acompanhante.
<i>Acompanhamento em consultas e exames externos</i>	8,00€/hora pela permanência do acompanhante, fora do horário de trabalho.
<i>Serviço de Transporte</i>	0,50€/km
<i>Fisioterapia</i>	Tabela própria
<i>Serviço de Cafeteria</i>	Tabela própria afixada
<i>Participação e deslocação a atividades culturais e recreativas no exterior</i>	Variável, de acordo com a atividade
<i>Etiquetagem de roupa</i>	0,20€ peça de roupa

ANEXO 2

Critérios de Priorização na Admissão e Fatores de Ponderação

	<i>Fatores de Ponderação</i>	<i>Critérios</i>	<i>Pontuação</i>
<i>Situação Económica</i>	24%	Vulnerabilidade económico-social (Nota: RMM – Remuneração Mínima Mensal)	Rendimento $\leq \frac{1}{2}$ RMM = 0,5 Rendimento $> \frac{1}{2}$ RMM = 1 Rendimento ≥ 1 RMM = 1
<i>Emergência Social</i>	23%	Situação de emergência social encaminhada por outras entidades.	Não = 0 Sim = 1
	23%	Situação de risco definida como pessoa que, pelas suas características psicológicas, biológicas e/ou pelas características da sua família e meio envolvente, está sujeita a elevadas probabilidades de vir a sofrer de omissões e privações que comprometam a satisfação das suas necessidades básicas, de natureza material ou afetiva.	Não = 0 Sim = 1
<i>Relação com a APSP</i>	5%	Ser Sócio da APSP	Não = 0 pontos Sim = 1 ponto
	10%	Ser familiar em 1º grau ou cônjuge de cliente de resposta social sénior da APSP	Não = 0 pontos Sim = 1 ponto
<i>Outros</i>	10%	Grau de dependência	Dep. total/grave = 0 Dep. Moderado/leve = 0,5 Independente = 1
	5%	Residir na área de influência da resposta social	Fora do concelho = 0 No concelho = 1



ANEXO 3

Tabela de Comparticipação do Cliente

<i>Grau de Dependência*</i>	<i>%</i>
<i>Independente</i>	75%
<i>Dependência leve</i>	80%
<i>Dependência moderado</i>	85%
<i>Dependência grave ou total</i>	90%

* Avaliado de Acordo com Escala de Barthel.