

CENTRO POPULAR D'ESPIE MIRANDA
REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

I – Disposições Gerais

Artigo 1º

(Caracterização e localização)

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, doravante ERPI, do Centro Popular D'Espie Miranda, adiante CPEM, Instituição Particular de Solidariedade Social registada na Direcção Geral da Segurança Social como IPSS no Livro nº 06 das Associação de Solidariedade Social sob o nº 1/95, está localizada na Quinta da Mineira, freguesia de Campolide, concelho de Lisboa, e tem como fins prestar um conjunto de serviços à população idosa em espaço socialmente organizado para o efeito.

Artigo 2º

(Objectivos)

Os serviços prestados na ERPI do CPEM têm por objectivo apoiar pessoas idosas, de ambos os sexos, temporária ou permanentemente, na satisfação das suas necessidades essenciais, procurando proporcionar-lhes os apoios necessários para que se possam continuar a afirmar na medida das suas capacidades, preservando a sua autonomia e a liberdade de decidir.

Artigo 3º

(Enquadramento Legal da Actividade)

1. A ERPI do CPEM tem como referências legais de enquadramento da sua actividade: o artigo 72º da Constituição da República Portuguesa, a Resolução 46/91 aprovada na Assembleia-Geral das Nações Unidas; o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro, com posteriores alterações; o Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de Março, com posteriores alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de Setembro e pelo Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de Março; a Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, posteriormente alterada pela Portaria 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria 218/-D/2019, de 15 de julho; pela Portaria 67/2012, de 21 de Março e ainda como referentes normativos os Estatutos de CPEM, publicados no DR nº 34, III Série, de 09.02.1995.

2. A ERPI do CPEM tem ainda em conta o estabelecido no Protocolo de Cooperação celebrado com a Segurança Social, atualizado com as sucessivas alterações.

Artigo 4º

(Funções do Regulamento)

O presente regulamento tem por funções consagrar e tornar efectivos os direitos e os deveres dos utentes dos Serviços da ERPI do CPEM.

II – Candidatura e admissão ao serviço de Lar

Artigo 5º

(Objectivos específicos da ERPI)

1. Os objectivos específicos da ERPI são os seguintes:
 - a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas do utente, prestando os serviços a cada momento considerados indispensáveis ao seu bem-estar;
 - b) Procurar uma organização social dúctil, promovendo o respeito pela independência, individualidade e privacidade e minimizando os efeitos negativos da institucionalização;
 - c) Prestar os serviços de modo a valorizar a sociabilidade e as relações intergeracionais;
 - d) Incrementar atitudes de afirmação de pleno desfrute do bem vida, nomeadamente na formulação de projetos pessoais;
 - e) Facilitar a integração social.
2. Na ERPI do CPEM, para além das actividades de apoio social, são assegurados os cuidados essenciais de acompanhamento na saúde.

Artigo 6º

(Da candidatura)

1. A candidatura concretiza-se com o preenchimento e entrega do formulário disponibilizado, em formato de papel ou em ficheiro informático, e entrega conjunta da cópia dos seguintes documentos:
 - a) Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade;
 - b) Cartão de Contribuinte;
 - c) Cartão de beneficiário do sistema de segurança social e sistemas complementares;
 - d) Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde e de beneficiário de outros subsistemas de saúde, a título principal ou complementar;
 - e) Declaração do IRS referente ao ano anterior;
 - f) Declaração do seu património ativo à data, a par da declaração de rendimentos de trabalho, financeiros e prediais;
 - g) Relatório médico onde se indique com precisão a situação médica e as situações de dependência do candidato;
 - h) Declaração, devidamente assinada, em como autoriza a informatização dos dados pessoais, para efeito de elaboração e tratamento do processo de utente do CPEM.
2. Sempre que se trate de candidato com insuficiências de meios económicos para pagar o preço mensal do serviço, deve ainda preencher o modelo de suporte específico e juntar os meios de prova ali solicitados.
3. A candidatura deve ser formalizada pelo candidato ou, sempre que feita por um terceiro em seu nome ou em seu benefício, aquele deve declarar que a quer e aceita.

4. Se for detetado que o declarado não corresponde à verdade, a candidatura não será considerada.
5. Sempre que surja uma situação social que exija uma resposta urgente e ela seja possível, alguns destes documentos podem ser entregues posteriormente.
6. Em momento posterior à inscrição, os serviços sociais da ERPI do CPEM informarão o candidato ou o terceiro que a promoveu, sobre a documentação complementar que será necessário apresentar na data da admissão.

Artigo 7º

(Condições e Critérios de Admissão)

1. São condições de admissão do candidato:
 - a) A ERPI do CPEM ajustar-se às suas necessidades e expectativas;
 - b) Manifestação expressa da vontade;
 - b) Ter 65 ou mais anos de idade ou estar numa situação social que torne adequada a resposta social;
2. São critérios na admissão:
 - a) O isolamento ou risco de isolamento social;
 - b) Autonomia diminuída;
 - c) Domicílio degradado ou com difícil acesso;
 - d) Condições de saúde agravadas;
 - e) Ter familiares ou amigos como utentes da ERPI ou de Centro de Dia do CPEM;
 - f) Vulnerabilidade económico-social.
3. Em situação de absoluta igualdade, como critério subsidiário, terá preferência o candidato que for sócio ou familiar de sócio do CPEM há mais tempo.
4. Sempre que o candidato tenha uma situação económico-social que não lhe permita pagar o preço do serviço, a sua admissão será feita no âmbito do regime do Acordo de Cooperação celebrado com a Segurança Social, tendo o preço estipulado a natureza de participação.
5. A Instituição procede semestralmente à atualização da lista de candidatos.

Artigo 8º

(Processo de Admissão)

1. O processo de admissão tem lugar no momento de abertura da vaga.
2. Sempre que o candidato a utente não tiver rendimentos para pagar o valor da mensalidade, o processo de admissão só tem lugar no momento de abertura de vaga contemplada no protocolo em vigor entre a Segurança Social e a Instituição.
3. O candidato terá sempre uma entrevista pelo serviço social da ERPI do CPEM, o qual lhe prestará todos os esclarecimentos e avaliará a adequabilidade da resposta institucional à situação de carência evidenciada, expectativas do candidato e do referente contratante.

Artigo 9º

(Admissão)

1. A admissão do candidato é da competência da Direcção da Instituição que, para o efeito, terá em consideração a avaliação prévia realizada pelas áreas social e da saúde, e o parecer da directora técnica.
2. Toda admissão está sujeita a um período probatório de 60 dias, durante o qual utente e a Instituição avaliarão se o serviço corresponde às necessidades, expectativas e condições físicas e psicológicas daquele para residir em espaço coletivo, podendo ser rescindido unilateralmente no termo deste prazo sem motivação.
3. A prestação do serviço está sujeita a prévia formalização contratual, cuja minuta é previamente levada ao conhecimento do contratante, a par da recomendação da consulta do Regulamento Interno, disponibilizado de forma permanente no site do CPEM.

Artigo 10º

(Partes contratantes e assinatura do contrato)

- 1.No contrato de prestação de serviços na ERPI, os contraentes são o CPEM, enquanto prestador do serviço e a pessoa ou entidade que contrata o serviço.
2. Sempre que quem contrata o serviço não é o próprio utente, este tem de expressamente aceitar a qualidade de beneficiário do contrato.
3. Se o admitido não souber ler nem escrever, deve o contrato ser integralmente lido em voz alta, na presença de terceira pessoa da confiança do admitido e, após lhe ser perguntado se entendeu o seu conteúdo, deve o admitido apor a sua impressão digital, enquanto contratante ou beneficiário, e o terceiro assinar na qualidade de testemunha do acto.
4. Quando o admitido tiver sido alvo de decisão judicial de Acompanhamento, deverá o contrato ser assinado pelo Acompanhante.
5. Quando um terceiro, familiar ou não, for o procurador do admitido e tiver, entre os poderes conferidos, o de receber os rendimentos que suportam o pagamento da mensalidade/comparticipação, aquele deve fazer uma declaração em como se responsabiliza pela entrega tempestiva dos valores bastantes para que este cumpra a sua obrigação contratual, sendo consequência deste incumprimento, a resolução unilateral imediata do contrato de prestação de serviços celebrado.

Artigo 11º

(Processo Individual)

1. Cada residente tem um processo individual global, sendo a informação organizada por áreas de intervenção.
2. O processo é permanentemente actualizado pelas respectivas áreas técnicas.
3. Os registos são confidenciais e todos os profissionais da ERPI do CPEM que com eles contactam estão sujeitos a sigilo profissional.

4. O residente ou o seu representante, com o ato de admissão, aceitam e autorizam que os registos pessoais sejam exibidos a terceiros, sempre que isso se mostre necessário e indispensável para que lhe seja prestado o cuidado de saúde ou social adequado.

Artigo 12º

(Sigilo e Proteção de dados pessoais)

1. Todas as operações de tratamento de dados do Residente e seus familiares estão sujeitos ao dever de sigilo.
2. A ERPI do CPEM compromete-se perante todos a cumprir e a fazer cumprir a legislação sobre proteção de dados, nomeadamente o RGPD aprovado pela UE, a Lei nº 58/2019 e a Lei nº 59/2019.
3. A ERPI do CPEM obriga-se igualmente a executar as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais do residente e a cumprir a legislação em vigor sobre a matéria.

III – Os Serviços da ERPI

Artigo 13º

(Horário de Funcionamento)

A ERPI do CPEM funciona entre as 0:00 e as 24:00 horas de Segunda a Domingo.

Artigo 14º

(Serviços)

Ao residente são prestados os seguintes serviços:

- a) Alojamento;
- b) Alimentação;
- c) Tratamento de roupas;
- d) Higiene pessoal;
- e) Assistência médica e de enfermagem, não especializadas;
- f) Acompanhamento psicossocial;
- g) Divulgação e promoção de actividades culturais, lúdicas e de estimulação física.

Artigo 15º

(Alojamento)

1. O alojamento realiza-se em quarto duplo ou individual, com casa de banho privativa e TV, de acordo com as vagas existentes e as características do admitido.
2. O serviço de alojamento é integrado pela higiene, limpeza e arrumação do espaço.
3. A decoração do espaço individual é feita pelo residente ou, na impossibilidade, pelos serviços, com respeito pelo seu gosto pessoal.

4. O residente só excepcionalmente pode trazer o mobiliário pessoal de quarto, sempre após prévia verificação do seu bom estado de conservação e assegurado que as características e dimensões são adequadas ao espaço e não comprometem a boa circulação e a segurança.
5. Por razões de segurança, não é permitido o uso de tapetes e quaisquer outros obstáculos físicos à mobilidade nos quartos.
6. O direito ao silêncio e à tranquilidade tem lugar entre as 22h e as 06h, devendo durante este período horário estarem desligados o telemóvel, a TV, o computador, tablet e quaisquer outros equipamentos que possam perturbar o sono e o sossego dos residentes.

Artigo 16º

(Alimentação)

1. A confecção das refeições obedece a critérios técnicos de saúde e tem em conta, na sua administração, a realidade sócio-cultural do utente.
2. A ementa é elaborada semanalmente e previamente afixada.
3. São cumpridas todas as ementas de dieta medicamente prescritas.
4. As refeições servidas são cinco: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia.
5. O horário das refeições está afixado e é o seguinte:
Pequeno-almoço – entre as 9:00 e as 10:00;
Almoço – entre as 12:30 e as 13:30;
Lanche – entre as 16:00 e as 16:45;
Jantar – entre as 18:30 e as 20:00;
Ceia – entre as 22:00 e as 23:00.
6. O pequeno-almoço, almoço e jantar são sempre servidas na sala de refeições, salvo em situações de impossibilidade física por parte do residente.

Artigo 17º

(Tratamento de Roupas)

1. O tratamento de roupas consiste na lavagem, engomagem, colocação de botões e outros acessórios.
2. A roupa é identificada no acto de admissão e uma parte fica à guarda dos serviços da instituição encarregue do seu tratamento que a colocará em circulação de acordo com as escolhas do residente.
3. O tratamento de roupa inclui a roupa pessoal e de cama.
4. Periodicamente o stock deve ser renovado, não só em resultado do seu desgaste natural como por razões de promoção da autoestima no residente.
5. Na data de admissão, o admitido deve trazer dois fatos-de-treino confortáveis, que deverá usar nas sessões de movimento, e sempre que algumas saídas o aconselhem.

Artigo 18º

(Cuidados de higiene e conforto)

1. O serviço de higiene pessoal só tem lugar perante a capacidade diminuída do residente e é ajustada gradativamente.
2. O serviço é realizado no respeito absoluto pela intimidade do residente e no modo tido como adequado à situação.
3. Está incluído neste serviço, para além das lavagens e dos cuidados das mãos, pés e pele, a ajuda e promoção de comportamentos de melhor higiene e conforto em reforço da autoestima do residente.
4. O custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal, designadamente fraldas, cremes e outros produtos farmacêuticos, é suportado pelo residente, excepto se esses produtos forem fornecidos pelo próprio.

Artigo 19º

(Assistência médica e de enfermagem)

1. O serviço de assistência na saúde consiste:
 - a) Médico de clínica geral, com consulta semanal;
 - b) Enfermagem, com presença diurna diária nos dias úteis, que administra os cuidados de enfermagem, medicação e dietas e regista as respectivas situações dos residentes em processo individual;
 - c) Marcação de exames e consultas de especialidade no Centro de Saúde, Hospital e demais serviços de saúde públicos ou privados;
 - d) Subsidiariamente, acompanhamento do residente ao serviço de saúde externo.
2. Todas as situações de doença grave súbita são encaminhadas pela via mais rápida para o hospital da zona.
3. O custo com medicamentos, com quaisquer encargos de serviços de saúde externos e respectivas deslocações, são da responsabilidade do residente.
4. A aquisição da medicação é feita pelos serviços da ERPI do CPEM, e é paga em momento imediato posterior, pelo responsável, mediante apresentação do comprovativo de pagamento e cópia da prescrição médica.

Artigo 20º

(Apoio psicossocial)

1. O acompanhamento psicossocial tem uma vertente de preservação das competências do residente e de promoção do relacionamento com os familiares ou amigos próximos, de acordo com as necessidades e a vontade manifestadas por este.
2. O acompanhamento realiza-se pela entrevista, pela observação periódica, apoio nas ligações afectivas e sociais com o meio e os serviços, e no incremento e adaptação permanente do seu projecto individual de vida.
3. Cada utente tem um processo social individual.

4. Há um dia semanal para atendimento dos residentes, que está previamente determinado e afixado.

Artigo 21º

(Actividades de animação sociocultural)

1. É assegurada uma informação plural e diversificada aos residentes, pondo-se à sua disposição para tal meios audiovisuais, impressos em papel e informáticos.
2. São igualmente asseguradas as aprendizagens necessárias para a sua utilização ou gozo.
3. Semanalmente é divulgado um plano de realizações sociais e culturais, as quais visam contribuir para o prazer e bem-estar dos residentes e estimular o desencadeamento de sensações e reflexões que contribuam para a sua autonomia e realização.
4. Ao residente são proporcionadas sessões de movimento e de estimulação cognitiva, com carácter regular e periódico.
5. São ainda incrementados jogos de sala, para entretenimento e convívio dos utentes.

IV – Custo, Preço, Comparticipação e Pagamento

Artigo 22º

(Custo, preço e comparticipação. Quantificação)

1. Definições:

Custo – É o quociente do duodécimo dos encargos totais anuais com a valência, a dividir pelo número de residentes.

Preço – É o valor mensal cobrado pela prestação dos serviços, o qual tem por referência o valor do seu custo.

Comparticipação – É a designação do montante cobrado pela prestação dos serviços na ERPI quando atribuído no âmbito e nos termos de Acordo de Cooperação celebrado entre o CPEM e a Segurança Social.

2. Nas vagas não comparticipadas, o CPEM cobra pela prestação de serviços da ERPI o custo real dos encargos com o serviço.

3. Os residentes que não têm recursos para pagar o preço, são admitidos nas Vagas comparticipadas pelo ISS e a comparticipação é estipulada de acordo com os normativos aplicáveis por força do Acordo de Cooperação em vigor..

4. O preço mensal do serviço é fixado anualmente, correspondendo ao valor apurado com os custos por utente no ano anterior, acrescido da taxa de inflação oficialmente prevista.

5. A comparticipação é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do agregado familiar onde o residente estava inserido, a qual varia entre os 75% e os 90%, de acordo com os cuidados específicos de que necessite e sua quantidade.

O valor do rendimento mensal do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.

6. O rendimento “*per capita*” do agregado familiar é apurado de acordo com a seguinte fórmula:

$RC=(RAF/12-D):N$ sendo,

R = Rendimento “*per capita*” mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

7. Haverá ainda lugar a uma comparticipação dos descendentes e outros familiares diretos, sempre que a comparticipação familiar somada ao montante participado pela Segurança Social fique aquém do custo do residente à Instituição.

8. Para a determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares diretos atende-se à capacidade económica de cada agregado familiar e dá lugar a acordo escrito entre as partes.

9. A prova dos rendimentos é feita pela declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.

10. A comparticipação atribuída tem como limite superior o que resultar do Acordo em vigor.

11. A comparticipação atribuída está sujeita a actualização anual.

12. Encargos *não incluídos* na mensalidade fixa atribuída:

a) Medicamentos e material de consumo clínico;

b) Fraldas e outros descartáveis;

c) Transporte e outros encargos com deslocações aos serviços de saúde;

d) Consultas médicas particulares, hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem de especialidade e fisioterapia que sejam prestadas por técnicos exteriores à Instituição;

e) Cabeleireiro ou barbeiro;

f) Serviços de estética;

g) Frequência de espetáculos no exterior;

h) Quaisquer despesas extraordinárias que não estão compreendidas no serviço contratado.

13. Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência exceda os 15 dias seguidos e esteja devidamente fundamentado.

Artigo 23º

(Pagamento)

1. O pagamento do preço ou da comparticipação, bem como os consumos e despesas realizadas e ali não compreendidas, vencem no dia 1 do mês em curso, podendo ser pagos até ao dia 10, por transferência bancária para o IBAN PT50 0033 0000 4534 1704 8330 5, ou depósito na conta bancária 00000453417004833.

2. Na data de admissão do residente, a comparticipação é paga por inteiro ou apenas metade, consoante seja admitido até ou a partir do dia 15.

3. O pagamento deve ser cumprido por aquele que contratualmente assumiu a obrigação.

4. O pagamento da comparticipação em mora, desde que imputável culposamente ao devedor, além de vencer juros à taxa legal, dá lugar ao pagamento de uma indemnização correspondente a 5€ (cinco euros) por dia de atraso no pagamento da prestação, cumulável até ao dia de efectivação do pagamento, a título de cláusula penal.
5. Sempre que a mora entrar no trigésimo dia, o devedor será notificado que caso não proceda à imediata liquidação da prestação em dívida o serviço será suspenso e o contrato resolvido no final desse mês.
6. A resolução do contrato não extingue a responsabilidade civil contratual do devedor pelas prestações em dívida, juros de mora e demais encargos.
7. Se por qualquer circunstância, o residente permanecer na Instituição no primeiro dia do mês seguinte ao da saída, o contratante incorre na obrigação de pagar a totalidade da mensalidade, dado que esse facto é impeditivo da vaga poder ser ocupada por outro cliente.

V – Direitos e Deveres das Partes

Artigo 24º

(Depósito e guarda dos bens)

1. O residente, para além do vestuário, pode depositar quaisquer outros bens pessoais à guarda da instituição, a qual lavrará arrolamento discriminativo, em duplicado, o qual será assinado por ambas as partes, ficando cada uma delas com um original.
2. Qualquer alteração ao arrolamento terá a forma escrita e será novamente assinada pelas partes.
3. A ERPI do CPEM responde pelos bens confiados à sua guarda, nos termos do nº 1 deste Artigo, e apenas por estes, nos termos legais.
4. Aos residentes que necessitem é disponibilizado, no quarto, um cofre com código, onde pode guardar os bens pessoais que entenda.
5. Qualquer situação que surja e a que este artigo seja omissa na resposta, aplica-se as regras do contrato de depósito, regulado nos artigos. 1185º e seguintes do Código Civil, com as necessárias adaptações.

Artigo 25º

(Direitos dos residentes)

1. Para além do respeito pelos direitos absolutos que são devidos a qualquer cidadão, são direitos particulares dos residentes exigir o cumprimento do presente regulamento e do consignado no contrato específico celebrado.
2. São direitos especiais que os serviços lhe sejam proporcionados com respeito pela sua dignidade e intimidade.

3. É ainda direito inalienável do residente, decidir quanto à aceitação ou recusa de determinado serviço pontual e específico prestado, desde que essa recusa não ponha em crise a sua segurança, saúde ou regular funcionamento da Instituição.

4. O residente pode ausentar-se da instituição sempre que quiser e por todo o tempo que entender, devendo, por segurança, avisar os serviços sempre que isso implique não tomar refeições, chegar tarde ou pernoitar fora.

Artigo 26º

(Deveres dos residentes)

1. São deveres dos residentes:

a) Respeitar e fazer respeitar os direitos de todos os que consigo partilham espaço e serviços, ou lhos prestam, incluindo os de urbanidade;

b) Cumprir o vertido neste regulamento e no contrato celebrado;

c) Não consumir medicamentos sem prescrição médica;

d) Não fumar dentro do edifício;

e) Não se fazer acompanhar de animais domésticos dentro do edifício;

g) Não ser portador de arma ou instrumento perigoso;

h) Não usar botijas, cobertores eléctricos ou outros aparelhos que possam pôr em perigo a segurança das pessoas e das instalações;

i) Manter o silêncio nas instalações a partir das 22h;

j) Avisar das suas ausências e saídas ao exterior;

l) Comunicar por escrito com 30 dias de antecedência a suspensão ou resolução do contrato.

2. É ainda dever do residente, sempre que recuse qualquer medida de saúde urgente e inadiável ou cujo resultado ponha em risco a sua vida ou qualidade de vida de forma irreversível, o fazer por escrito e disponibilizar-se para proceder à resolução do contrato em vigor com a instituição se esta considerar objetivamente inviável a manutenção da prestação do serviço.

Artigo 27º

(Direitos da ERPI)

1. Exigir ao residente, seu representante e/ou parte contratante o cumprimento do disposto no contrato celebrado, no regulamento interno e instruções em vigor.

2. Suspender a prestação do serviço e resolver o contrato sempre que o residente com a sua conduta viole normas de segurança ou de organização interna de uma forma grave pondo em crise o regular funcionamento da instituição e o bem-estar dos restantes residentes.

3. Resolver o contrato e cessar a prestação do serviço por falta de pagamento da mensalidade ou da comparticipação.

4. Impedir o acesso às instalações de visitantes do residente que perturbem negativamente o visitado, a normal convivência entre os que vivem e trabalham ou que invadam

intencionalmente espaços privados sem autorização, nomeadamente as áreas dos quartos e sem acesso ao público.

5. Imputar e cobrar ao cliente o ressarcimento por quaisquer danos causados pelo residente.

Artigo 28º

(Deveres da ERPI)

1. Garantir a prestação e a qualidade dos serviços nos termos vertidos no contrato e no presente regulamento.
2. Garantir a individualidade e a privacidade dos residentes.
3. Garantir a prestação dos cuidados adequados em face de novas necessidades do residente, dentro das suas limitações enquanto resposta social.
4. Ter sempre em atenção as manifestações de vontade dos residentes, desde que livres e esclarecidas.
5. Dar resposta às reclamações em tempo útil.

Artigo 29º

(Regime de Visitas)

1. O residente pode receber as visitas que entender, e também recusar.
2. A ERPI do CPEM disponibiliza espaços próprios para a realização das visitas, não podendo os visitantes circular nos espaços destinados exclusivamente aos utentes, por razões de segurança e de reserva da sua privacidade.
3. As visitas são previamente agendadas pelos próprios visitantes, através de acesso a aplicação informática que lhe é disponibilizado.
4. A aplicação informa os horários ainda disponíveis para a data pretendida e regista automaticamente o agendamento realizado.
5. O agendamento prévio tem por finalidade reservar o espaço na instituição para a mesma poder ter lugar e assegurar, se necessário, o apoio que o residente precisa para receber condignamente a visita.

Artigo 30º

(Deveres do Referente/Familiares/Representante legal)

São deveres essenciais do Referente, Familiares e ou Representante legal:

- a) Tratar com respeito e urbanidade toda a comunidade CPEM, nomeadamente residentes e colaboradores, sabendo que na cultura desta organização não há espaço para o preconceito e discriminação, seja racial, de género, cultural ou religioso;
- b) Proceder atempadamente ao cumprimento das obrigações assumidas;
- c) Respeitar, cumprir e fazer cumprir o Regulamento;

- d) Respeitar a privacidade e os espaços partilhados exclusivamente pelos residentes;
- e) Acompanhar e apoiar o processo de acolhimento e integração do residente;
- f) Diligenciar e acompanhar as aquisições de bens e serviços necessários para o seu Significativo (residente) no exterior.

Artigo 31º

(Direitos do Referente/familiares/Representante legal)

Constituem direitos do Referente, Familiares e ou Representante Legal:

- a) Visitar o seu familiar institucionalizado;
- b) Manter os laços de proximidade com o seu familiar institucionalizado;
- c) Obter informações sobre todas as alterações substanciais na vida do residente, sempre com reserva pela sua vontade, desde que expressa de uma forma lúcida e consciente;
- d) Obter esclarecimentos sobre a situação de saúde do residente, sempre com reserva pela sua vontade, desde que expressa de uma forma lúcida e consciente;
- e) Todas as interpelações, informações e pedidos de esclarecimento são sempre feitos através da Direção Técnica, de forma a não colidir com a orgânica e funcionamento da Instituição.

Artigo 32º

(Regime de Maior Acompanhado)

1. Sempre que a pessoa idosa a admitir ou admitido manifeste de forma predominante ou já permanente, incapacidade física ou psíquica para manifestar a sua vontade ou agir de forma lúcida e consciente, deve ser informado o Referente/Familiares que tem à sua disposição o recurso ao regime do Maior Acompanhado, como forma de assegurar os direitos do diminuído na condução da sua vida, nos termos da Lei nº 148/2018, de 14 de Março.

Artigo 33º

(Prevenção de situações de negligência e maus-tratos)

- 2. O CPEM possui um Manual de Prevenção de negligência, abusos e maus-tratos nos idosos.
- 3. Caso se verifique uma situação de negligência ou maus-tratos físicos, psicológicos ou emocionais na relação colaborador-residente, a ocorrência é obrigatoriamente registada e será aberto um processo de averiguações que poderá dar lugar a procedimento disciplinar.
- 4. Caso se verifique uma situação maus-tratos aquando da saída do utente ao exterior por alguém exterior à Instituição, a ocorrência será igualmente registada e, se necessário, será comunicado às autoridades competentes.

VI – Disposições finais

Artigo 34º

(Cessação do contrato)

1. O contrato de presta o do serviço na ERPI pode ocorrer nas seguintes situa es:
 - a) Caducidade;
 - b) Revoga o por acordo;
 - c) Rescisão por iniciativa de qualquer das partes.
2.   data de cessa o do contrato todos os bens em depósito são devolvidos ao utente ou,   sua morte, ao cabeça-de-casal.

Artigo 35º

(Caducidade)

1. O contrato de presta o do serviço na ERPI do CPEM caduca, nomeadamente:
 - a) Com a morte do residente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o residente se ausente por período igual ou superior a trinta dias sem avisar, seja qual for o motivo determinante da ausência;
 - b) Atingido o prazo estabelecido, no caso de contrato para acolhimento temporário;
 - c) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva, de desenvolver a atividade desta resposta social em benefício do residente ou no regime acordado.

Artigo 36º

(Revoga o por acordo)

1. As partes podem revogar o contrato quando nisso expressamente acordem.
2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obriga es decorrentes da cessa o

Artigo 37º

(Justa causa de suspensão ou de resolu o do contrato)

1. A ERPI do CPEM reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que o residente, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente Regulamento, nomeadamente quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organiza o dos serviços, as condi es e o ambiente necessários   eficaz presta o dos mesmos, o bem-estar dos demais residentes e a imagem da Institui o.
2. O contrato pode também ser suspenso ou resolvido sempre que se encontre por pagar a mensalidade por período de mora superior a 30 dias.
3. O contrato pode também ser resolvido nas situa es em que o residente tenha tomado uma decisão legítima de recusa de ajuda médica e que, como consequência, torne impossível o cumprimento adequado dos serviços em rela o   sua pessoa.

4. A decisão de suspender ou resolver o contrato é da competência da Direcção do CPEM, sob proposta da equipe técnica, após audição prévia do residente, do contratante, agregado familiar ou representante legal, de acordo com a situação.

Artigo 38º

(Resolução por parte do residente)

Independentemente de justa causa, por sua iniciativa e a todo o momento, o residente ou quem o represente, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direcção do CPEM, com a antecedência de 30 dias sobre a data de produção de efeitos.

Artigo 39º

(Livro de Reclamações)

1. A Instituição permite o acesso ao Livro de Reclamações eletrónico em conformidade com o Anexo I do nº 12, b) do Decreto-Lei nº 74/2017.
2. O Livro de Reclamações em formato papel está na posse dos Serviços Técnicos, os quais funcionam nos dias úteis, entre as 10h e as 13h, as 14h00 e as 18h00.
3. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direcção da Instituição.

Artigo 40º

(Arbitragem)

Em cumprimento do disposto do artigo 18º da Lei 144/2015, de 8 de setembro, informa-se que o CPEM não se encontra vinculado a qualquer entidade constante da Rede de Arbitragem de Conflitos (RAL).

Artigo 41º

(Omissões)

4. Todos os casos omissos neste regulamento são decididos pela Direcção do CPEM em exercício.
5. Compete à Direcção do CPEM emitir directivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

Artigo 42º

(Entrada em Vigor e Vigência do Regulamento)

Este regulamento entra imediatamente em vigor e sempre que se mostre pertinente deve ser revisto, com respeito pelos Estatutos e fins do CPEM, e pelos direitos adquiridos pelos residentes, sendo essas alterações levadas ao conhecimento dos interessados e do ISS.

A Versão em vigor foi aprovada em reunião da Direcção do CPEM realizada em 27 de março de 2024.