



# Regulamento Interno

## Resposta Social

### Estrutura Residencial para

### Pessoas Idosas / ERPI

Equipamento de Apoio a Idosos  
Lar de Nossa Senhora da Misericórdia

Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras



## ÍNDICE

CAPÍTULO I: DISPOSIÇÕES GERAIS .....	3
NORMA I: Âmbito de Aplicação .....	3
NORMA II: Legislação Aplicável .....	3
NORMA III: Objetivos do Regulamento.....	4
NORMA IV: Objetivos da resposta social ERPI.....	5
NORMA V: Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas .....	5
CAPÍTULO II: PROCESSO DE ADMISSÃO DO UTENTE .....	7
NORMA VI: Condições de Admissão .....	7
NORMA VII: Candidatura.....	7
NORMA VIII: Critérios de Admissão .....	8
NORMA IX: Admissão .....	9
NORMA X: Acolhimento dos Novos Utentes.....	10
NORMA XI: Processo Individual do Utente .....	11
NORMA XII: Lista de Espera .....	11
CAPÍTULO III: INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	12
NORMA XIII: Instalações .....	12
NORMA XIV: Horários de Funcionamento .....	12
NORMA XV: Entrada e saída de visitas .....	13
NORMA XVI: Pagamento da Mensalidade.....	13
NORMA XVII: Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades .....	14
NORMA XVIII: Refeições .....	16
NORMA XIX: Atividades/Serviços Prestados .....	17
NORMA XX: Passeios ou Deslocações .....	18
NORMA XXI: Quadro de Pessoal .....	18
NORMA XXII: Direção Técnica .....	18
NORMA XXIII: Normas de entrada e saída dos utentes.....	18
CAPÍTULO IV: DIREITOS E DEVERES.....	19
NORMA XXIV: Direitos dos Utentes .....	19



## SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE TORRES VEDRAS

---

NORMA XXV: Deveres dos Utentes .....	19
NORMA XXVI: Direitos dos Familiares dos Utentes .....	20
NORMA XXVII: Deveres dos Familiares dos Utentes .....	20
NORMA XXVIII: Direitos da ERPI .....	21
NORMA XXIX: Deveres da ERPI .....	22
NORMA XXX: Direitos e deveres do pessoal.....	22
NORMA XXXI: Direitos dos voluntários .....	22
NORMA XXXII: Deveres dos voluntários .....	22
NORMA XXXIII: Direitos e Deveres dos estagiários .....	23
NORMA XXXIV: Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes.....	23
NORMA XXXV: Formas de Atuação em Situação de Emergência.....	23
NORMA XXXVI: Contrato .....	24
NORMA XXXVII: Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador .....	24
NORMA XXXVIII: Livro de Reclamações .....	24
CAPÍTULO V: DISPOSIÇÕES FINAIS.....	25
NORMA XXXIX: Alterações ao Regulamento .....	25
NORMA XL: Integração de Lacunas .....	25
NORMA XLI: Entrada em Vigor .....	25
DECLARAÇÃO .....	26



**RESPOSTA SOCIAL ERPI**  
**EQUIPAMENTO DE APOIO A IDOSOS**  
**Lar de Nossa Senhora da Misericórdia**

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA I**  
**Âmbito de Aplicação**

O equipamento de apoio a idosos designado por Lar de Nossa Senhora da Misericórdia/Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, com acordo de cooperação celebrado com o ISS, I.P., Centro Distrital de Lisboa, em 01/04/2003, pertencente à Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, com natureza jurídica de Instituição Particular de Solidariedade Social/ Irmandade da Misericórdia, devidamente registada na Direção Geral da Segurança Social sob a inscrição 17/85, rege-se pelas seguintes normas.

É **Missão** da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras, nas suas respostas sociais: “a prática cristã no campo da assistência social a todos os cidadãos carecidos de auxílio e apoio material ou espiritual sem distinção de raças, credos religiosos ou ideologias políticas, dedicando, quanto possível a sua atenção aos problemas da infância, dos inadaptados e da terceira idade” (*Artigo 5.º, Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras*).

**NORMA II**  
**Legislação Aplicável**

A resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), rege-se pelo estipulado:

1. Portaria n.º 67/2012 de 21 de março (*Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que deve obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas*);



2. Circular de Orientação Técnica n.º4 de 16/12/2014 (*Regula as participações familiares devida pela frequência das Respostas Sociais*);
3. Dec. Lei n.º 64/2007 de 14 de Março alterado e republicado pelo Dec. Lei 33/2014 de 4 de Março (*Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas*);
4. Circular de Orientação Técnica n.º5 de 23/12/2014 (*Regula a frequência dos utentes nas participações da segurança social*);
5. Despacho Normativo n.º 75/1992 de 20 de maio (*Estabelece normas reguladoras de cooperação entre os centros regionais de segurança social e as instituições particulares de solidariedade social*);
6. Decreto-Lei nº 156/2005 de 15 de setembro (*Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral*);
7. Dec. Lei n.º 389/1999 de 30 de Setembro (Regula o Programa de Voluntariado)
8. Manual da Gestão da Qualidade da ERPI.
9. Dec. Lei n.265/99 de 14 de julho (Define e regula a protecção social das situações de dependência).

### NORMA III

#### Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Constituir um referencial normativo que permita incrementar qualidade nos serviços prestados e concomitantemente diferenciar positivamente a ERPI, tendo em conta a implementação de critérios de organização, funcionamento e responsabilização, envolvendo utentes, seus representantes, colaboradores, Mesa Administrativa e comunidade.
2. Assegurar a divulgação do cumprimento das normas, direitos e deveres de todos os envolvidos no bom funcionamento da ERPI.
3. Inculcar de forma sistemática o desempenho do ERPI, a fim de promover e alcançar um serviço de excelência, verificado no aumento de grau de satisfação dos utentes, colaboradores e representantes, face às suas necessidades e expectativas.
4. Constituir requisitos associados a critérios de sustentabilidade, que através de uma gestão global e assente na liderança estratégica e motivadora da Mesa Administrativa, potencie contribuição dos colaboradores através do seu desenvolvimento e envolvimento, utilizando a aprendizagem para desencadear inovação e excelência dos serviços na resposta social de ERPI.



#### **NORMA IV**

##### **Objetivos da resposta social ERPI**

1. Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas.
2. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo.
3. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar.
4. Potenciar a integração social.
5. Proporcionar uma qualidade de vida que, embora sujeita ao coletivo, não descure o individual, um ambiente calmo, confortável e humanizado, respeitando na medida do possível, os usos e costumes dos Idosos, assim como a sua individualidade e privacidade.
6. Garantir os serviços necessários ao regular funcionamento da ERPI, nomeadamente, higiene do ambiente, higiene individual dos Idosos, tratamento de roupas e serviços de refeições, sendo proporcionada uma alimentação adequada às necessidades dos Idosos, atendendo na medida do possível, a hábitos alimentares e gostos pessoais, cumprindo rigorosamente as prescrições médicas.
7. Organizar com os residentes atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que contribuam para um clima de relacionamento saudável e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.
8. Facilitar a assistência religiosa sempre que o Idoso solicite.
9. Apoiar a gestão dos rendimentos dos residentes se estes o solicitarem e nos casos de incapacidade.
10. Incentivar a participação dos familiares, ou pessoas responsável, no apoio ao Idoso, sempre que possível e, desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do Idoso.

#### **NORMA V**

##### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1 Alimentação – adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas e supervisão do seu cumprimento por uma dietista.
  - 1.2 Cuidados de higiene, conforto e integridade da pele efetuado com produtos utilizados pela instituição, no caso de alergias e/ou outros gostos os produtos ficaram ao encargo do utente.
  - 1.3 Tratamento de roupa.



- 1.4 Apoio psicossocial – acompanhar, informar, encaminhar o utente / família e articular com outros serviços, com o objetivo de colmatar as necessidades.
- 1.5 Atividades lúdicas e recreativas, culturais, desportivas, intelectuais/formativas, animação e sociais.
- 1.6 Administração de fármacos, quando prescritos.
- 1.7 Marcação de consultas e a exames complementares de diagnóstico.
- 1.8 Serviço religioso.
- 1.9 Avaliação Diagnóstica Dietética e Nutricional.
- 1.10 Psicologia Clínica - Avaliação e Diagnóstico.
- 1.11 Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.
- 1.12 Fisioterapia de manutenção.
- 1.13 Cuidados de enfermagem de valor inferior a 3% do I.A.S..
- 1.14 Telefonemas com um limite mensal de 10 minutos por utente.
- 1.15 O acompanhamento médico na resposta social é da responsabilidade da médica de clínica geral da instituição.
2. Outros Serviços:
  - 2.1. Cuidados de enfermagem que excedam os 3% do I.A.S;
  - 2.2. Fisioterapia Clínica individualizada nas instalações da ERPI, mediante tabela de cuidados afixada nas instalações do equipamento;
  - 2.3. Acompanhamento a consultas de especialidade e a exames complementares de diagnóstico.
  - 2.4. Cabeleireira e esteticista na instituição.
  - 2.5. Serviço de fisioterapia, hidroterapia, hidroginástica realizado na Clínica Domus Misericordeae.
  - 2.6. O Acompanhamento Dietético e Nutricional poderá ser efetuada na Clínica Domus Misericordeae.
  - 2.7. O Acompanhamento em Psicologia Clínica poderá ser efetuada na Clínica Domus Misericordeae.
  - 2.8. Serviço de transporte - deslocação ao centro de saúde, hospital, cabeleireiro, barbeiro, e para aquisição de bens.
  - 2.9. Serviço de Teleassistência.
  - 2.10. Fornecimento de produtos de incontinência.
3. Os serviços mencionados no ponto 2, são considerados serviços de custo extra, cujo valor se encontra afixado em lugar próprio. O pagamento dos mesmos fica a cargo do utente ou seu representante.



## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DO UTENTE

#### NORMA VI

##### Condições de Admissão

1. A admissão na ERPI, é feita por deliberação da Mesa Administrativa sob parecer do Técnico Superior de Serviço Social.
2. São considerados prioritários para a admissão na ERPI, as pessoas em situação de risco, que não possam continuar no seu domicílio e para as quais após ponderada avaliação, não tenha sido possível encontrar outra solução como alternativa.

#### NORMA VII

##### Candidatura

O processo de candidatura será organizado segundo os seguintes procedimentos:

1. Preenchimento da ficha de candidatura.
2. Entrega da seguinte documentação:
  - 2.1 Fotocópia do B.I./C.C.;
  - 2.2 Fotocópia do cartão de contribuinte;
  - 2.3 Cartão de beneficiário da Segurança Social e/ou da Caixa Geral de Aposentações;
  - 2.4 Fotocópia do cartão de Assistência Médica;
  - 2.5 Comprovativo dos rendimentos – através da apresentação da declaração do I.R.S., respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
  - 2.6 Rendimento de trabalhador dependente e/ou independente;
  - 2.7 Pensões Sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e/ou por deficiência), Bolsas de Estudo e Formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - 2.8 Prediais;
  - 2.9 Capitais;
3. Comprovativo das despesas mensais fixas:
  - 3.1 Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - 3.2 Valor de taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - 3.3 Despesas com saúde, aquisição de medicamentos e uso continuado em caso de doença crónica.



4. O somatório das alíneas 3.1 e 3.3, tem um limite máximo da Retribuição Mínima Mensal Garantida.
5. Relatório do médico de família que refira o historial clínico do candidato, os medicamentos que toma no ato da admissão e a dieta prescrita.
6. Declaração assinada pelo candidato/responsável, em que autoriza a informatização dos dados pessoais na base de dados.
7. A candidatura é precedida de uma entrevista pré-diagnóstico com a Assistente Social e/ou Psicóloga, a pessoa que sinaliza a situação e que formaliza o pedido.
8. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial da tutela/curatela.
9. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **NORMA VIII**

#### **Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Inexistência ou incapacidade de familiares para prestação dos cuidados de que carece;
2. Isolamento pessoal e social;
3. Inexistência de habitação ou degradação acentuada da mesma;
4. Situação de risco motivada por problemas de saúde cuja solução não passe por resposta das estruturas dessa área;
5. Desajustamentos familiares graves;
6. Insuficiência de recursos económicos;
7. Incapacidade do próprio em satisfazer algumas das necessidades básicas;
8. Necessidade expressa pelo utente;
9. Idade avançada;
10. Admitir, preferencialmente, residentes na área da União das Freguesias de Torres Vedras e Matacães. Os residentes noutra área serão analisados caso a caso pela Mesa Administrativa, sob o parecer do Técnico Superior de Serviço Social;
11. Número de vagas.



## **NORMA IX**

### **Admissão**

1. Os pedidos de admissão devem ser criteriosamente informados, de forma a permitir uma correta avaliação da equipa técnica.
2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico desta resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e submeter à decisão da Mesa Administrativa, aquando de uma vaga.
3. É competente para decidir o Diretor Técnico, o Coordenador Geral e Mesa Administrativa.
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de uma semana.
5. Se a admissão se verificar até ao dia 15, inclusive, a importância a pagar será relativa a um mês. Se a admissão se verificar após o dia 15, a importância a pagar será relativa a meio mês.
6. A admissão pode ser efetuada a título temporário em situações várias, relativas quer ao próprio Idoso quer à família.
7. No ato de admissão deverá ser entregue a documentação referida no ponto 2. Da NORMA VII devidamente atualizada.
8. O relatório socioeconómico do candidato é elaborado pela Técnica Superior de Serviço Social e apresentado à Mesa Administrativa.
9. A responsabilidade pelo processo de candidatura cabe à direção técnica ou a um dos membros da equipa técnica a designar pela mesma.
10. Em caso de emergência proceder-se-á à admissão provisória, enquanto não se encontrarem satisfeitas as diligências referidas anteriormente, desde que, comprovadamente, o Idoso não seja portador de doença infectocontagiosa e/ou mental que prejudique o regular funcionamento da ERPI.
11. No caso de pedido de admissão ser efetuado por via institucional, este deverá ser formalizado através da apresentação de relatório social pormenorizado sobre as condições socioeconómicas do candidato e/ou família, e Relatório Clínico que contenha informações pormenorizadas do seu estado de saúde.
12. Os Utentes deverão ser admitidos nos dias úteis das 14h30 às 17h.
13. É obrigatório a entrega a cada Utente e/ou familiar de um exemplar do Regulamento Interno da ERPI, prestando-se todos os esclarecimentos necessários ao seu bom funcionamento.
14. A roupa do utente deverá vir marcada com o número que lhe tenha sido atribuído pela instituição para que não existem trocas. Sempre que possível deverá ser da responsabilidade da família a marcação da roupa do utente.



15. Elaboração da lista de objetos pessoais, que o Idoso ou familiar traz consigo, a qual será assinada pela colaboradora destacada para a função e pelo próprio Idoso ou familiar. Esta relação deve especificar os bens que ficam em poder do Idoso e os que ficam confiados à guarda do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia de Torres Vedras, salvaguardando que estes não se responsabilizará por quaisquer valores, como jóias e outros objectos que não estejam devidamente depositados à sua guarda.
16. Sempre que o Idoso for considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens, deverá ser a instituição a assumir a sua gestão, desde que a família se omita dessa responsabilidade.
17. Se o Idoso ou familiar proceder a herança ou doação a favor desta Santa Casa da Misericórdia, deverá fazê-lo mediante documento legal, notarialmente reconhecido e aceite pela Mesa Administrativa.
18. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos, um kit composto por: 1 almofada branca, 1 edredão branco, 1 fronha branca, 1 toalha de rosto branca, 1 toalhão de banho branco, 1 lençol branco, 1 lençol-capa branco, 1 resguardo de colchão. O preço do kit está afixado em local próprio.
  - a. Caso não pretenda adquirir o kit, é da responsabilidade do Idoso e/ou familiares trazer cada um dos itens acima referidos.

### **NORMA X**

#### **Acolhimento dos Novos Utentes**

1. O processo de acolhimento será organizado segundo os seguintes procedimentos:
  - 1.1. Preencher o Processo Social.
  - 1.2. Elaborar o Plano de cuidados.
    - 1.2.1 Divulgar as formas de participação na organização, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações;
  - 1.3. Incluir o utente no livro de registo de Movimento dos Utentes da ERPI.
  - 1.4. Celebrar o contrato de prestação de serviços;
  - 1.5. Comunicar à responsável da resposta social através de:
    - 1.5.1.1 Reunião semanal;
    - 1.5.2 Descrição do caso no Livro de Ocorrências (Nome, morada, contacto telefónico, família e serviços);
    - 1.5.3 Inclusão do utente no Mapa de Serviços (higiene pessoal)
    - 1.5.4 Preenchimento da Ficha de Atuação em Caso de Urgência;
    - 1.5.5 Ficha Terapêutica.



2.No âmbito do processo de admissão, também serão efetuados os seguintes procedimentos interno:

2.1. Comunicar à equipa de saúde (médica, enfermeiras e fisioterapeuta) da admissão, para programarem a sua intervenção;

2.2.Comunicar aos serviços administrativos através do preenchimento da ficha de utente/serviços Administrativos.

2.3. Comunicar aos serviços de Lavandaria através da atribuição de um nº. para marcação da roupa.

2.4. Comunicar à Dietista do regime e hábitos alimentares do utente.

2.5. Em caso de emergência proceder-se-á à admissão provisória, enquanto não se encontrarem satisfeitas as diligências referidas anteriormente.

### **NORMA XI**

#### **Processo Individual do Utente**

Do processo individual do utente, constam designadamente:

1. Identificação e contacto do utente;
2. Data de início da prestação dos serviços;
3. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
4. Identificação e contacto do médico assistente;
5. Identificação da situação social;
6. Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
7. Programação dos cuidados e serviços;
8. Contrato de prestação de serviços;
9. O processo individual encontra-se atualizado, com acesso restrito nos termos da legislação aplicável e arquivado no gabinete da Diretora Técnica da ERPI.

### **NORMA XII**

#### **Lista de Espera**

1. No caso de inexistência de vaga para admissão em ERPI, o candidato ficará em base de dados. Se no período de um ano não for convocado o candidato terá de revalidar a sua candidatura, podendo fazê-lo telefónica, por mail ou presencialmente.
2. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o mesmo será comunicado ao candidato pelo técnico destacado para o efeito, no ato de receção da ficha de candidatura.



3. Quando o candidato e/ou significante informa que não está interessado na manutenção da sua candidatura na base de dados, o processo é arquivado por um período mínimo de um ano e é atualizada a base de dados.
4. Quando o candidato comunica que foram alteradas as condições iniciais procede-se à avaliação dos requisitos.
5. Caso haja vaga o, o técnico destacado para o efeito, selecionará o candidato informando-o da existência da mesma. No caso de não manifestar interesse, a ficha de candidatura é arquivada por um período mínimo de um ano.

### **CAPÍTULO III**

## **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA XIII**

#### **Instalações**

A ERPI é uma resposta social da Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras e funciona no equipamento de Lar de Nossa Senhora da Misericórdia, sito na Urbanização Casal da Cartuxa, Sarge - Torres Vedras.

### **NORMA XIV**

#### **Horários de Funcionamento**

1. A ERPI funciona 24 horas por dia durante 365 dias por ano.
2. O horário do funcionamento dos serviços:
  - 2.1 Serviços Administrativos:  
De 2<sup>a</sup> a 6<sup>o</sup> feira das 9h30 às 18h;  
Sábado 15h às 17h.
3. Serviço Social e Psicologia
  - 3.1 Todos os dias das 14h30 às 17h, com marcação prévia.
4. Medicina e Cuidados Clínicos
  - 4.1 3<sup>a</sup> feiras e 5<sup>a</sup> feiras entre das 18h00 às 18h30 (Presencial ou por contacto Telefónico)
5. Enfermagem
  - 5.1 De 2.<sup>a</sup> a sábado das 14h00 às 14h30 (Presencial ou por contacto Telefónico).
6. Nutrição
7. Psiquiatria



## **NORMA XV**

### **Entrada e saída de visitas**

O horário de visita de familiares e amigos decorre diariamente no período compreendido entre as 14:30 horas e as 18:00 horas. Sendo que para os familiares diretos (conjugues e filhos) não há restrição de horários, desde que zelem pela privacidade dos restantes utentes.

## **NORMA XVI**

### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: de 1 a 8 de cada mês.
2. Após o dia 15 haverá lugar a uma penalização pecuniária percentual de 1% do valor da mensalidade por cada dia de atraso, salvo situações especiais devidamente acordadas entre o utente e/ou representante legal e a Direção Técnica (com validação da Mesa Administrativa).
3. A mensalidade é atualizada anualmente, entre os meses de abril e maio de cada ano civil, de acordo com o rendimento do agregado familiar. Para o efeito, deverão os utentes fazer prova dos seus rendimentos anualmente até ao dia 28 de fevereiro;
4. A mensalidade é revista sempre que se verifiquem alterações dos serviços prestados e/ou do rendimento familiar;
5. As mensalidades são pagas diretamente na Secretaria da Instituição ou através de transferência bancária, não sendo permitida a entrega de quaisquer valores monetários a colaboradores de outro serviço que não o da Secretaria.
6. Os Utentes e/ou familiares que efetuarem o pagamento por transferência bancária, deverão acionar esse procedimento um dia antes do término do prazo de pagamento, entregando ou enviando por email o comprovativo de transferência do mesmo até ao prazo limite (dia 8), sendo o recibo impresso mediante a apresentação do comprovativo de transferência.
7. Caso a data limite de pagamento seja um dia não útil, o mesmo, poderá ser efetuado no dia útil seguinte.
8. Após dois meses de mensalidade em atraso, pode ser deliberado pela Mesa Administrativa, a anulação da frequência do utente, após serem ouvidas todas as partes. A anulação será comunicada à Tutela nos casos previstos da Orientação Normativa – Circular n.º 4/2014, de 16 de dezembro



**NORMA XVII**

**Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades**

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local visível: átrio das instalações do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia.

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12-D}$$

**N**

Sendo:

**RC** = Rendimento “per capita” mensal

**RAF** = Rendimento agregado familiar (Referente a 13 meses).

**D** = Despesas mensais fixas

**N** = Número de elementos do agregado Familiar.

2. Para a resposta social ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta;
3. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
  - a. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligencias que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar ate ao limite da comparticipação familiar máxima.
  - b. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 3, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
5. O valor da comparticipação familiar mensal em ERPI (mensalidade) determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente;
  - a. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau, mas já tenha sido requerida a sua



- atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior;
- b. Na situação prevista no ponto anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade;
6. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
- a. O valor da renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - b. Valor de taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - c. Despesas com saúde, aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - d. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência (a considerar sempre que se justifique).
7. À comparticipação familiar apurada nos termos do ponto 4 pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares;
- a. Para efeitos da determinação da composição dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada;
8. Os serviços mencionados no ponto 2 da NORMA V, são faturados extra mensalidade, cujo valor se encontra afixado em tabela própria nos respetivos serviços.
9. O valor de referência, para efeitos de comparticipação familiar, é o indicado no Protocolo de Cooperação entre a UMP e o Ministério do Trabalho e da Segurança Social.
10. Para que o estabelecimento possua sustentabilidade financeira é necessário que o somatório da média das mensalidades dos clientes/utentes com a comparticipação da segurança social não seja inferior ao custo médio por cliente/utente no Estabelecimento.
11. Sempre que o somatório da comparticipação familiar com a comparticipação financeira da segurança Social seja inferior ao custo médio sustentável por utente, considerada a totalidade dos utentes, deve ser acordado com os descendentes de 1º grau de linha reta ou herdeiros diretos, mediante outorga por escrito, o pagamento do diferencial.



12. O montante da comparticipação referida será atualizado anualmente, podendo ainda ser alterado sempre que as condições económicas referidas no processo de admissão se alterem ou não correspondam à verdade dos factos.
13. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do Agregado Familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos exceto 50% do subsídio de férias e 50% do subsídio de Natal.
14. Se a admissão se verificar até ao dia 15, inclusive, a importância a pagar será relativa a um mês.
15. Se a admissão se verificar após o dia 15, a importância a pagar será relativo a meio mês.
16. Se o Utente se ausentar por um período igual ou superior a um mês e desejar manter a vaga, pagará 80% da mensalidade
17. Se o Utente se ausentar por um período igual ou superior a um mês por motivo de hospitalização ser-lhe-á efetuado um desconto de 50% na mensalidade.
18. A comparticipação familiar dos Utentes não abrangidos pelo acordo de cooperação celebrado para a resposta social é definida anualmente pela Mesa Administrativa, obedecendo a critérios de justiça e bom senso, tendo como limite máximo o custo real da resposta social apurado de acordo com o relatório do ano antecedente.
19. Se o Utente auferir no seu rendimento o Complemento por Dependência de 2.º grau, só será considerado o valor do Complemento de Dependência d 1.º grau, segundo n.º2 do art.º 7 do Decreto Lei 265/99 de 14 de julho.

### **NORMA XVIII**

#### **Refeições**

1. As refeições de acordo com as necessidades, compreenderão dieta ou prato geral. Serão fornecidas nos seguintes horários:
  - 1.1 Pequeno-almoço – 8h00 – 9h00
  - 1.2 Almoço – 12h00 – 13h00
  - 1.3 Lanche – 16h00
  - 1.4 Jantar – 19h00 – 20h00
  - 1.5 Ceia: 22h30
2. As ementas são elaboradas em conjunto pela Dietista e cozinheiras, atendendo na medida do possível a hábitos alimentares, gostos pessoais e cumprimento das prescrições médicas.



3. A ementa encontra-se afixada junto à sala de refeições da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.
4. Poderá haver lugar ao acompanhamento das refeições sempre que haja necessidade

### **NORMA XIX**

#### **Atividades/Serviços Prestados**

1. A ERPI elabora em colaboração com o utente e a família, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, um plano de cuidados individualizados, do qual constem recursos humanos e instrumentais.
2. A ERPI dispõe de um livro de ocorrências de preenchimento diário que permite a passagem de informação entre as equipas e responsável.
3. Qualquer ausência do utente deverá ser comunicada com uma antecedência de dois dias, à responsável da resposta social.
4. O apoio será prestado individualmente, ou por uma equipa de duas ajudantes de lar e centro de dia, conforme a situação o justifique e de acordo com a escala estabelecida.
5. Em caso de urgência a família é informada da situação e responsabilizada pelo encaminhamento. Na ausência de contacto o utente é encaminhado de imediato para o centro hospitalar;
6. Na ocorrência de um óbito, na Instituição esta informará imediatamente o familiar responsável, sendo o processo fúnebre da responsabilidade da família;
7. A medicação será ministrada se acompanhada da prescrição médica com a respetiva dosagem, horário das tomas e duração do tratamento.
8. A organização interna diária da ERPI deve considerar os seguintes aspetos:
  - 8.1 Os horários de utilização das diversas zonas da ERPI devem ser bem explicadas aos residentes, nomeadamente os seguintes: refeitório, bar, salas de convívio, copas e lavandaria;
  - 8.2 As entradas e saídas dos Idosos da ERPI devem organizar-se da seguinte forma:
    - 8.2.1 Serem condicionadas apenas pelo cumprimento do horário das refeições, por indicações médicas ou caso de Idosos cujo estado físico ou mental possa fazer presumir a ocorrência de acidentes, apenas será autorizado desde que acompanhado por familiares, colaboradores ou outras pessoas idóneas;
    - 8.2.2 As saídas dos Idosos são registadas no livro de ocorrências, com indicação da hora provável de regresso e se tomam ou não alguma refeição do dia;



8.2.3 A saída dos Idosos para casa de familiares ou amigos, para fins-de-semana, férias ou outra situação, deve ser participada à Técnica Superior de Serviço Social da ERPI, desde que não existem impedimentos que o contra indiquem;

#### **NORMA XX**

##### **Passeios ou Deslocações**

Organizamos saídas ao exterior, de carácter lúdico, cultural, que poderão ter um custo associado que será da responsabilidade do utente/família, bem como os custos inerentes ao serviço de transporte.

#### **NORMA XXI**

##### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O conteúdo funcional do quadro de pessoal é de acordo com a Portaria Regulamentar de Trabalho em vigor, que se encontra para consulta nos serviços administrativos do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia.

#### **NORMA XXII**

##### **Direção Técnica**

A Direção Técnica desta resposta social compete a um técnico, nos termos do definido no art.º 11 da Portaria n.º 67/2012 de 21 de março.

#### **NORMA XXIII**

##### **Normas de entrada e saída dos utentes**

1. As normas de acompanhamento e as condições em que o utente se pode deslocar ao exterior:
  - 1.1. Os utentes com autonomia física e mental são livres de entrar e sair do equipamento;
  - 1.2. Se o utente pretender sair deverá sempre informar (que vai sair e a hora prevista de chegada) ao colaborador responsável nesse turno;
  - 1.3. Em todas as deslocações que o utente realizar por sua conta e risco ao exterior do equipamento, o utente assume na íntegra toda a responsabilidade por quaisquer danos morais ou patrimoniais causados a terceiros.



**CAPÍTULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XXIV**  
**Direitos dos Utentes**

São direitos dos utentes:

1. Manifestar vontade própria de entrar para na ERPI;
2. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais, através de uma alimentação equilibrada e adequada, cuidados de saúde, de higiene individual e de ambiente, momentos de lazer, recreio e cultura, e assistência religiosa;
3. Tratamento digno dentro da ERPI que respeite a sua individualidade, intimidade e privacidade;
4. Conhecimento do Regulamento Interno da ERPI, das decisões da Mesa Administrativa e outra informação respeitante ao funcionamento da resposta social;
5. Usufruir do estabelecido nas alíneas constantes da Norma V do presente regulamento;
6. Participar em todas as atividades da ERPI de acordo com os seus interesses e capacidades, assim como na gestão diária da casa apresentando propostas que visem a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
7. Obter apoio na gestão do seu pecúlio e outros rendimentos se necessário ou se o solicitar;
8. Apoio social e psicológico personalizado da Técnica de Serviço Social, Psicóloga e apoio médico da equipa de saúde da ERPI;
9. A uma dieta equilibrada de acordo com as suas necessidades individuais, gosto e costumes alimentares.

**NORMA XXV**  
**Deveres dos Utentes**

São deveres dos utentes:

1. Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno de Funcionamento da ERPI, bem como outras decisões tomadas sobre o seu funcionamento;
2. Participar na medida dos interesses e capacidades, na vida diária da ERPI, numa linha de solidariedade social e de manutenção de uma vida ativa, mantendo uma atitude de respeito e urbanidade;



3. Participar mensalmente nos custos da sua manutenção na ERPI, de acordo com o montante estipulado pela Mesa Administrativa com base no seu rendimento e família;
4. Satisfazer o quantitativo mensal acordado sempre que se ausentar da resposta social por hospitalização, férias, ou outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
5. Comunicar por escrito à Mesa Administrativa com quinze dias de antecedência, quando pretender sair definitivamente do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia, devendo pagar ainda esse mês;
6. Indemnizar a Misericórdia do valor de quaisquer danos ou prejuízos que lhe cause nas instalações, equipamentos, mobiliário, roupas, etc.;
7. Proceder quanto à conservação dos edifícios e ao consumo de água e energia como se estivesse em sua própria casa, zelando pela boa utilização de tudo o que existe na ERPI, informando os colaboradores sempre que detete deficiências a fim de poderem ser tomadas as necessárias providências;
8. Respeitar os horários, as normas de higiene e apresentação estabelecidas ou recomendadas.
9. Reclamar, verbalmente ou por escrito, usando para esse efeito o Livro de Reclamações e/ou a caixa de sugestões.

### **NORMA XXVI**

#### **Direitos dos Familiares dos Utentes**

1. Com o intuito de manter uma relação estreita com o Idoso a seu cargo, a família tem direito a:
  - 1.1. Obter informação adequada sobre o Idoso de que é responsável;
  - 1.2. Efetuar visitas de acordo com o que está estabelecido no Regulamento Interno de Funcionamento, assim como auxiliar o Utente nas suas refeições;
  - 1.3. Participar nas ações promovidas pela ERPI destinadas às famílias dos residentes;
  - 1.4. Celebrar com Idoso datas festivas, como o Natal, a Páscoa, os aniversários, etc.

### **NORMA XXVII**

#### **Deveres dos Familiares dos Utentes**

1. O internamento do Idoso não liberta os familiares das obrigações e responsabilidades que lhes compete. Assim são considerados deveres dos familiares:
  - 1.1 Satisfação dos quantitativos mensais ou outras eventuais despesas;



- 1.2. Ligação frequente com a instituição, sobretudo quando solicitado a comparecer para tratar de assuntos relativos ao Idoso a seu encargo;
  - 1.3. Cooperar com a instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do Idoso, visitando-o com regularidade, informando-se sobre o seu estado de saúde e bem-estar, assinalando o seu aniversário e outras datas festivas e levá-lo a participar nos atos familiares;
  - 1.4. Apoiar e acompanhar o Idoso, sempre que lhe seja possível, aos serviços diferenciados de saúde quando deles carecer;
  - 1.5. Promover as diligências necessárias para o Idoso ser acolhido por si ou por outra Instituição, se receber comunicação da ERPI em tal sentido.
2. Em caso de falecimento do familiar ou pessoas responsáveis pelo internamento, a instituição providenciará junto de outros familiares do Idoso, com vista a ser encontrado um nova responsável.
  3. Em caso de falecimento do Idoso e não havendo determinação expressas, a instituição comunicará com a família, nomeadamente com o familiar responsável pelo internamento, no sentido de realizar o funeral e assumir as respetivas despesas. Em caso de algum, poderá este ficar a cargo da instituição.
  4. À data do falecimento, os bens e valores que se encontrem na posse dos Idosos, serão discriminados em lista a elaborar, que será assinada por dois colaboradores e entregues nos serviços administrativos. Estes bens e valores serão entregues aos herdeiros legítimos, que os poderão levantar no prazo de 180 dias, findo o qual, reverterão para a Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras.

### **NORMA XXVIII**

#### **Direitos da ERPI**

1. São direitos da Entidade Gestora do Equipamento:
  - 1.1. A livre atuação e plena capacidade contratual com respeito pelas normas legais aplicáveis, reservando-se o direito de recusar a prestação de serviços quando se concluir pela inadaptação dos serviços solicitados;
  - 1.2. Ao recebimento regular das mensalidades e participações do utente e/ou representante legal;
  - 1.3. A complementaridade da família (de acordo com as suas possibilidades reais) no que respeita aos cuidados a prestar ao utente;



### **NORMA XXIX**

#### **Deveres da ERPI**

1. São deveres da Entidade Gestora do Equipamento:
  - 1.1. Prestar os serviços constantes do respectivo regulamento interno;
  - 1.2. Manter os ficheiros de pessoal e processos de utentes actualizados;
  - 1.3. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada;
  - 1.4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos seus utilizadores;
  - 1.5. Garantir o sigilo dos dados constantes no processo do Utente.
  - 1.6. Ajudar de apoiar o utente na realização dos Serviços, comunicando aos seus familiares todas as alterações comportamentais e de saúde ocorridas durante a sua permanência no equipamento da ERPI.

### **NORMA XXX**

#### **Direitos e deveres do pessoal**

Constituem direitos e deveres do pessoal o cumprimento da legislação laboral em vigor e o presente regulamento interno.

### **NORMA XXXI**

#### **Direitos dos voluntários**

1. São Direitos dos Voluntários:
  - 1.1. Ter acesso a formação inicial em vista ao aperfeiçoamento do trabalho voluntário;
  - 1.2. Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
  - 1.3. Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;
  - 1.4. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
  - 1.5. Estabelecer com a entidade que colabora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho que vai realizar;
  - 1.6. Ser ouvido na prestação das decisões da organização promotora, que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário;

### **NORMA XXXII**

#### **Deveres dos voluntários**

1. São deveres dos voluntários:



- 1.1. Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
- 1.2. Observar as normas que regulam o funcionamento da resposta social a que presta colaboração e dos respetivos programas e projetos;
- 1.3. Atuar de forma diligente, isenta e solidaria;
- 1.4. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- 1.5. Colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- 1.6. Não assumir o papel de representante da instituição sem o conhecimento e previa autorização desta;
- 1.7. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com o estabelecimento promotor;
- 1.8. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.

### **NORMA XXXIII**

#### **Direitos e Deveres dos estagiários**

Os direitos e os deveres dos estagiários encontram-se explanados nos respetivos contratos celebrados com a instituição.

### **NORMA XXXIV**

#### **Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes**

1. Os bens e/ou valores dos utentes serão inventariados na presença do próprio e/ou representante legal, aos quais será entregue uma cópia mediante assinatura do documento;
2. Este inventario especifica os bens que ficam em poder do utente e os que ficam confiados à guarda da ERPI, o mesmo será assinado pelo utente e/ou signifiante e coordenador da equipa do equipamento.
3. O equipamento não se responsabiliza pelos objetos de valor que o utente tenha em sua posse;

### **NORMA XXXV**

#### **Formas de Atuação em Situação de Emergência**

1. Todos os colaboradores em contacto direto com os utentes devem ter conhecimento dos procedimentos a seguir em caso de Acidente ou doença súbita bem como nas relacionadas com a ingestão de alimentos (intoxicações, mau estar,



- engasgamento). Os procedimentos encontram-se para consulta nos serviços administrativos do equipamento;
2. O equipamento dispõe do seu plano de emergência interno e tem afixado em local visível as plantas de emergência para orientação, em situação de evacuação, bem como os fluxogramas de atuação das equipas em caso de emergência.

### **NORMA XXXVI**

#### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente, e/ou seu representante legal e a Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras - ERPI deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

### **NORMA XXXVII**

#### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. A cessação da ERPI pode ocorrer nas seguintes situações:
  - 1.1. Por decisão do utente e/ou representante legal, a qualquer altura de vigência do contrato, devendo para o efeito avisar o serviço com uma semana de antecedência da data da rescisão e justificar o motivo.
  - 1.2. Por falecimento do utente.
  - 1.3. Por inadequação da resposta às necessidades do utente, sendo preciso o enquadramento noutra resposta social.

### **NORMA XXXVIII**

#### **Livro de Reclamações**

1. O termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do serviço administrativo do Lar de Nossa Senhora da Misericórdia, sempre que desejado.
2. Após uma reclamação a Santa Casa da Misericórdia de Torres Vedras procederá às orientações legisladas para este fim.



**CAPÍTULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XXXIX**

**Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, o Director Técnico após a aprovação da Mesa Administrativa e conhecimento do Coordenador Geral, deverá informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

**NORMA XL**

**Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**NORMA XLI**

**Entrada em Vigor**

1. O presente regulamento entra em vigor 30 dias após comunicação à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.
2. Regulamento aprovado em reunião de Mesa Administrativa a 2015/03/18 ata n.º 9 e em Assembleia Geral a 2015/03/26, ata n.º 1/2015.

O Provedor

---



### DECLARAÇÃO

Eu, \_\_\_\_\_, utente da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas declaro para os devidos efeitos, que tomei conhecimento do Regulamento Interno e aceito os termos do mesmo.

Torres Vedras, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

O Declarante

\_\_\_\_\_