

RI.01

REGULAMENTO

INTERNO

**Estrutura Residencial
Para Pessoas Idosas**



www.scmlousa.pt
Email: geral@scmlousa.pt

Av. Coelho da Gama, 8
3200-200 Lousã
Contribuinte nº 500 876 983

Tel. + 351 239 991 294
+ 351 239 993 352
Fax + 351 239 994 198



INDICE		
CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI		
Artigo 1.º	Âmbito de Aplicação	4
Artigo 2.º	Legislação Aplicável	4
Artigo 3.º	Missão, Visão, Cultura e Valores	4
Artigo 4.º	Objetivos do Regulamento	5
Artigo 5.º	Conceito da ERPI	5
Artigo 6.º	Objetivos da ERPI	5
Artigo 7.º	Princípios de Atuação da ERPI	6
Artigo 8.º	Destinatários	6
Artigo 9.º	Serviços, Atividades e Cuidados	6
Artigo 10.º	Capacidade Instalada da ERPI	11
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES		
Artigo 11.º	Condições de Admissão do Utente para Vagas em Acordo e Extra Acordo	11
Artigo 12.º	CrITÉrios de Prioridade Para Vagas Com Acordo	12
Artigo 13.º	CrITÉrios de Prioridade Para Vagas Extra Acordo	13
Artigo 14.º	Processo de Candidatura	13
Artigo 15.º	Admissão	14
Artigo 16.º	Acolhimento e PerÍodo de Ambientação	15
Artigo 17.º	Registo de Utentes	15
Artigo 18.º	Plano Individual de Cuidados	15
Artigo 19.º	Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados	16
Artigo 20.º	Comunicações	16
Artigo 21.º	Processo Individual de Utente	16
CAPÍTULO III – COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES		
Artigo 22.º	Agregado Familiar	18
Artigo 23.º	Determinação da Comparticipação	18
Artigo 24.º	Rendimentos do Agregado Familiar	18
Artigo 25.º	Despesas fixas do Agregado Familiar	19
Artigo 26.º	Cálculo Para Apuramento do Montante de Rendimento per capita Mensal do Agregado Familiar	20
Artigo 27.º	Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente	20
Artigo 28.º	Redução da Comparticipação Familiar	20
Artigo 29.º	Revisão da Comparticipação Familiar	20
Artigo 30.º	Comparticipação do Utente e dos Descendentes	21
Artigo 31.º	Comparticipação Financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	21
CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO		
Artigo 32.º	Horário de Funcionamento	22
Artigo 33.º	Visitas	22
Artigo 34.º	Saídas ou Pedidos de Licença ou Dispensa	22
Artigo 35.º	Bens e Contas Correntes	23
Artigo 36.º	Responsabilidades	24
Artigo 37.º	Direitos dos Utentes	24
Artigo 38.º	Deveres dos Utentes	24
Artigo 39.º	Direitos da Misericórdia	25
Artigo 40.º	Deveres da Misericórdia	25
Artigo 41.º	Responsável, Direitos e Deveres dos Familiares e Pessoas de Referência	25
Artigo 42.º	Deveres Gerais dos(as) Colaboradores(as)	26
Artigo 43.º	Direitos Gerais dos(as) Colaboradores(as)	26
Artigo 44.º	Direitos e Deveres dos(as) Voluntários(as)	26
CAPÍTULO V - DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS		
Artigo 45.º	Procedimentos Graves	27
Artigo 46.º	Cessação da Prestação de Serviços	27
CAPÍTULO VI - PESSOAL / DISPOSIÇÕES GERAIS		
Artigo 47.º	Quadro de Pessoal	28
Artigo 48.º	Direção Técnica	28
CAPÍTULO VII - CULTO		
Artigo 49.º	Culto Católico	29
CAPÍTULO VIII – FALECIMENTO / FUNERAL		
Artigo 50.º	Falecimento	29
Artigo 51.º	Custeamento do Funeral e Sufrágios	29



CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 52.º	Protocolos de Prevenção e Atuação	30
Artigo 53.º	Alterações ao Regulamento	30
Artigo 54.º	Integração de Lacunas	30
Artigo 55.º	Livro de Reclamações	30
Artigo 56.º	Entrada em Vigor	31
Artigo 57.º	Aprovação, Edição e Revisões	31



CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI

Artigo 1.º Âmbito de Aplicação

A Santa Casa da Misericórdia da Lousã é uma entidade com o regime de Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral de Ação Social em 17.01.1983, sob o n.º 4/83, a fls 91 e 91 verso do Livro das Irmandades.

O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos utentes, da resposta social **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Santa Casa da Misericórdia da Lousã**, sita em Avenida Coelho da Gama, n.º 8 3200-200 Lousã doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *ERPI* e *Misericórdia*.

Artigo 2.º Legislação Aplicável

A ERPI é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social. Rege-se pelo estipulado no:

- Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, republicado pelo Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro (aprova o Estatuto das IPSS) e alterado pela Lei n.º 96/2015, de 28 de julho;
- Portaria n.º 218-D/2019 – Procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, IP. e as IPSS's, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro – Procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos-Leis n.º 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março (decreto-lei que define o regime de licenciamento e de fiscalização dos estabelecimentos de apoio social);
- Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro – Procede à primeira alteração à Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas; Declaração de retificação n.º 1/2024, de 12 de janeiro, que retifica a Portaria n.º 349/2023;
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- Acordo Coletivo de Trabalho para as IPSS's.

Artigo 3.º Missão, Visão, Cultura e Valores

Missão

- Apoiar crianças e idosos utilizando formas de intervenção que permitam a satisfação das suas necessidades e expectativas.



▪ Melhorar a vida dos utentes e suas famílias, proporcionando-lhes serviços individualizados de qualidade, protegendo a sua saúde e o seu bem-estar, num clima de segurança afetiva, física e psíquica.

Visão

▪ Ser a Santa Casa da Misericórdia da Lousã reconhecida pelos seus utentes e pela comunidade pelos bons serviços prestados. Inovar, melhorar e diversificar de forma sustentada, o leque de serviços prestados e alargar a capacidade de resposta.

Cultura e Valores

- Respeitar a identidade pessoal e a intimidade da vida privada e familiar dos utentes.
- Promover o convívio intergeracional.
- Assumir os serviços prestados como a realidade distintiva da Instituição.
- Melhorar continuamente.
- Sensibilizar, motivar e valorizar os recursos humanos, promovendo a sua formação e qualificação.
- Cumprir os requisitos legais, normativos e outros aplicáveis à Instituição.

Artigo 4.º **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras e princípios específicos de funcionamento da ERPI;
- Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados.

Artigo 5.º **Conceito da ERPI**

1. Considera-se estrutura residencial para pessoas idosas o estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.

2. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da ERPI os princípios da dignidade humana, da família como célula fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.

Artigo 6.º **Objetivos da ERPI**

Constituem objetivos da estrutura residencial para pessoas idosas, designadamente os seguintes:

- Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- Potenciar a inclusão social;



- Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesse e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
- Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreaajuda e o espírito de comunidade;
- Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

Artigo 7.º **Princípios de atuação da ERPI**

A ERPI rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- Interdisciplinaridade;
- Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do utente;
- Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do utente;
- Participação e corresponsabilização do utente ou do representante legal e dos familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do utente, na elaboração do plano individual de cuidados;
- Promoção da qualidade de vida;
- Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos utentes;
- Garantia do direito de autodeterminação dos utentes, salvaguardando o respeito da organização interna da ERPI e o direito de escolha dos restantes utentes;
- Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.

Artigo 8.º **Destinatários**

1. A ERPI destina-se à habitação de pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
2. A ERPI pode, também, destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.
3. A ERPI destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

Artigo 9.º **Serviços, atividades e cuidados**

1. A ERPI presta um conjunto de atividades e cuidados, designadamente:

1.1 Alojamento

1.1.1. O alojamento dos utentes é feito em quartos individuais, duplos e triplos, consoante as vagas existentes; sempre que se considere necessário, e de acordo com avaliação prévia realizada pela equipa técnica, os utentes poderão ser transferidos de quarto, nomeadamente, em situações de agravamento do seu estado de saúde que conduza a uma maior dependência física ou psíquica ou, por incompatibilidade com outros utentes;



1.1.2. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges, será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivente no mesmo quarto, em partilha com outro utente; ou, no caso de não ser viável, a transferência para aposento apropriado à sua nova condição, respeitando o luto do mesmo;

1.1.3. A Misericórdia, preocupada com a adaptação dos seus utentes, permite que estes possam, dependendo das suas possibilidades, gostos e dimensão do quarto, personalizar o seu espaço atendendo aos seus hábitos, sendo necessário para tal autorização prévia da Diretora Técnica;

1.1.4. Durante a noite, as luzes dos quartos deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência; é expressamente proibido fumar, usar ou acender equipamentos com recurso a fogo dentro das instalações.

1.2 Alimentação adequada às necessidades do utente, respeitando as prescrições médicas e/ou da nutricionista

1.2.1. A Instituição zela pela elaboração de ementas saudáveis, equilibradas e variadas; o utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética; sempre que o utente ou o seu responsável recuse a dieta prescrita, deverá assinar um termo de responsabilidade;

1.2.2. As ementas estão afixadas e integram todas as refeições do dia, bem como os pratos de dieta; as dietas especiais carecem de prescrição médica;

1.2.3. Durante a hora da refeição deverá existir um ambiente agradável, devendo os utentes ter o apoio necessário para o desenrolar da mesma; a ingestão de líquidos deve ser incentivada e assegurada de acordo com as necessidades do utente;

1.2.4. É permitida a ingestão de vinho para acompanhar a refeição, disponibilizado pela Instituição, e desde que seja solicitado pelo utente ou seu responsável, sendo essa ingestão moderada e respeitando sempre as prescrições médicas;

1.2.5. As refeições são servidas nos seguintes horários, salvo situações excecionais:

- **Pequeno-Almoço:** 9h
- **Almoço:** 12h
- **Lanche:** 15h30
- **Jantar:** 19h (o jantar dos utentes que se encontrem nos quartos inicia às 18h15)
- **Ceia:** 22h

1.2.6. As refeições são servidas no refeitório, com exceção dos utentes que se encontrem nos quartos e da ceia; só em casos especiais e justificados, a Diretora Técnica ou a Equipa de Saúde poderá autorizar outros horários e que as mesmas não sejam servidas no refeitório;

1.2.7. Durante a toma das refeições não é permitida a presença de familiares; a presença de familiares só será autorizada em situações excecionais, avaliadas pela Diretora Técnica ou a Equipa de Saúde;

1.2.8. Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos utentes e familiares trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros utentes;

1.2.9. A Instituição não se responsabiliza por quaisquer alimentos que não sejam fornecidos ou confeccionados nas suas instalações.

1.3 Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem

1.3.1. Os cuidados de higiene consistem na higiene corporal, podendo esta ser efetuada sob a forma de banho completo ou higiene parcial, de acordo com a necessidade evidenciada e a disponibilidade do serviço; os cuidados de higiene são prestados tendo por base o respeito, dignidade, privacidade e confidencialidade individual;



1.3.2. Os cuidados de higiene são prestados diariamente a todos os utentes, devendo os mesmos observar rigoroso asseio individual; a prestação dos cuidados é aproveitada para promover a aquisição e o treino de competências;

1.3.3. Os produtos de higiene e conforto desde que sejam de uso geral e corrente são fornecidos pela ERPI (gel de banho, desodorizante, creme hidratante, creme vitamina A, espuma de barbear, giletes, aftershave, escova e pasta de dentes, elixir bucal, pastilhas de limpeza de próteses dentárias); se o utente tiver necessidade e/ou preferência por outros produtos de higiene, a aquisição dos mesmos é da sua responsabilidade ou do seu responsável;

1.3.4. O serviço de cabeleireiro, manicure e pédicure é realizado na Instituição e funciona mediante marcação prévia, sendo pago pelo utente ou seu responsável, nos serviços administrativos da Instituição, de acordo com tabela própria, que se encontra afixada; o registo destes serviços é efetuado em impressos próprios; sempre que os utentes pretendam usufruir destes serviços no exterior, a despesa será por sua conta, podendo a Instituição assegurar o transporte e respetivo acompanhamento, se necessário e de acordo com a disponibilidade do serviço.

1.4 Tratamento de roupa

1.4.1. O tratamento da roupa é feito na lavandaria da Instituição e consiste na lavagem, secagem e engomagem de peças de vestuário de uso corrente, bem como peças de roupa de cama e atoalhados;

1.4.2. Este serviço não assegura a lavagem de roupa à mão – a roupa que necessitar de cuidados especiais é da responsabilidade do utente e/ou seus familiares;

1.4.3. A roupa e calçado de cada utente deve estar devidamente identificado, de forma discreta e de acordo com orientações dadas pela Diretora Técnica; a identificação da roupa deverá ser realizada, sempre que possível, pelo utente ou responsável, antes de ser entregue na ERPI;

1.4.4. Sempre que se verificar necessário, é solicitado ao utente ou responsável, a aquisição de roupa/calçado, o qual deverá ser entregue à Encarregada Geral da ERPI, que posteriormente entregará ao utente;

1.4.5. A Instituição não se responsabiliza por quaisquer danos ou extravio de peças de roupa.

1.5 Higiene dos espaços

1.5.1. A higienização e desinfeção das instalações é efetuada diariamente por colaboradores da ERPI, de acordo com o plano de higienização e desinfeção existente;

1.5.2. O registo deste serviço é efetuado em impressos próprios;

1.5.3. Os utentes não podem permanecer nos quartos ou noutras dependências aquando da sua higienização, com exceção de situações de doença / incapacidade;

1.5.4. Para que os espaços se apresentem limpos e arrumados, é solicitado a todos os utentes a máxima colaboração, de acordo com as várias autonomias, no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.

1.6. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas, ambientais, sociais, ocupacionais e de estimulação sensorial e cognitiva, que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os utentes e para a promoção e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas, nomeadamente:

- Sessões de atividade física / Caminhadas terapêuticas
- Sessões de expressão musical
- Ateliers de artes plásticas
- Oficinas multimédia
- Atividades intergeracionais
- Atividades ocupacionais e de convívio e lazer, a realizar no interior e exterior da ERPI, respeitando a capacidade e interesse dos utentes
- Passeios / Excursões
- Intercâmbios Institucionais



1.6.1. As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o utente e são ajustadas ao seu perfil, capacidades e expectativas;

1.6.2. O plano semanal de atividades é elaborado e afixado, em função das necessidades, hábitos, interesses e expectativas dos utentes; é destinado não só à atenuação da progressiva deterioração natural das capacidades dos utentes – mentais e/ou motoras, mas também como forma de valorização pessoal e ocupação;

1.6.3 É da responsabilidade do utente, a decisão de participar nas atividades, sendo que deverá seguir as orientações do(s) colaborador(a) responsável pela dinamização das mesmas;

1.6.4. A ERPI pretende permitir e promover, através da sua atuação:

- A convivência social, através do relacionamento entre os utentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;

- A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao utente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do utente;

- A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos utentes.

1.7. Apoio no desempenho das atividades da vida diária

1.7.1. As atividades de vida diária (avd's) incluem as atividades de rotina do quotidiano; através do apoio no desempenho das avd's, pretende-se promover a autonomia e a independência dos utentes, de modo a contribuir para um aumento da sua qualidade de vida e do seu bem-estar;

1.7.2. Os utentes que pretendam apoio na aquisição de bens e serviços no exterior, mas que devido à sua condição física ou de saúde estão impossibilitados, poderão solicitar este serviço, mediante a entrega da verba necessária e em função da disponibilidade existente;

1.7.3. O transporte de utentes obedece a regras de utilização, horários, disponibilidade do serviço, condições de higiene e segurança, que deverão ser respeitadas;

1.7.4. Por razões de segurança, não é permitido o transporte de utentes em cadeiras de rodas nem o transporte de elementos externos à Instituição (por exemplo, familiares de utentes).

1.8. Cuidados de saúde – Médicos e de Enfermagem

1.8.1. A ERPI disponibiliza cuidados médicos duas vezes por semana e sempre que necessário; o médico avalia situações de agudização clínica, realiza consultas de vigilância de saúde e prescreve a medicação crónica e exames complementares de diagnóstico; toda a informação clínica dos utentes consta no processo clínico informatizado/papel;

1.8.2. A ERPI é dotada de uma enfermeira coordenadora, presente na Instituição, nos dias úteis, das 8h30 às 15h30 e de uma equipa de enfermeiros que presta cuidados de enfermagem aos utentes de segunda-feira a domingo, no período entre as 8h e as 20h; os enfermeiros são responsáveis pela gestão dos cuidados de enfermagem diários que constam num plano de cuidados individual informatizado; para além das intervenções de enfermagem prescritas, são realizadas consultas de enfermagem diárias, tratamentos de feridas e preparação e administração de medicação, devidamente prescrita pelo médico assistente;

1.8.3. A ERPI só se responsabiliza por administrar medicamentos mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração de responsabilidade do utente ou responsável;

1.8.4. O processo individual de saúde de cada utente encontra-se no gabinete médico/enfermagem e engloba toda a informação clínica, de carácter confidencial, de acesso e consulta exclusiva da equipa técnica.

1.9. Fisioterapia / Ajudas Técnicas

1.9.1. Dentro do corpo técnico de prestação de cuidados de saúde ao utente, a ERPI disponibiliza tratamentos de fisioterapia; a fisioterapeuta está presente na ERPI, de segunda a sexta-feira, entre as 8h30 e as 16h;



1.9.2. A ERPI possui material de ajudas técnicas que, sempre que disponíveis, colocará ao serviço do utente; a aquisição de ajudas técnicas específicas é da responsabilidade de cada utente.

1.10. Acompanhamento a consultas médicas ou exames complementares de diagnóstico

1.10.1. O acompanhamento dos utentes a consultas e/ou exames complementares de diagnóstico é assegurado por um colaborador da ERPI ou pelo familiar ou responsável do utente;

1.10.2. Sempre que o utente ou o seu responsável recusar a ida a uma consulta médica ou a realização de algum exame ou tratamento, terá de assinar um termo de responsabilidade;

1.10.3. Em caso de emergência e necessidade de deslocação à urgência hospitalar, o utente é transportado e acompanhado exclusivamente pelos Bombeiros; o responsável, será contactado e informado do sucedido.

1.11. Acompanhamento social

1.11.1. O acompanhamento social preconiza o apoio em todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços; inclui ainda apoio informativo e formativo – informar, orientar e formar o utente e/ou familiar responsável;

1.11.2. Abrange a intervenção e acompanhamento das ocorrências do quotidiano do utente – registo efetuado em impresso próprio, no processo individual do utente.

1.12. Psicologia / Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar

1.12.1. O acompanhamento de psicologia é assegurado nos dias úteis, pela psicóloga, da 9h às 16h30, e engloba:

- Avaliação e intervenção psicológica;
- Realização de programas de estimulação / reabilitação cognitiva - individuais e em grupo (sessões de desenvolvimento psicossocial, programas intergeracionais de reabilitação neuropsicológica e oficinas da memória);

1.12.2. O registo das intervenções de psicologia realizadas é efetuado em impressos próprios.

1.13. Assistência religiosa e espiritual

1.13.1. A ERPI permite assistência religiosa e espiritual, sempre que o utente o solicite ou, na incapacidade deste, mediante solicitação do seu responsável;

1.13.2. A ERPI promove o respeito pelas diferenças religiosas dos utentes, no entanto, pelo facto de os utentes serem maioritariamente católicos, é realizada mensalmente a Eucaristia nas instalações da ERPI.

2. A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de **serviços não abrangidos pela mensalidade**:

- 2.1. Fornecimento de produtos e dispositivos de incontinência (fraldas, cuecas-fralda, pensos, sondas vesicais);
- 2.2. Fornecimento de produtos para realização de cuidados de enfermagem, nomeadamente, apósitos para tratamento de feridas, dispositivos de alimentação (sondas nasogástricas) e função respiratória (sondas de aspiração e máscaras de nebulização);
- 2.3. Fornecimento de suplementos alimentares e espessante;
- 2.4. Serviço de cabeleireiro, manicure e pédicure.



Artigo 10.º **Capacidade Instalada da ERPI**

1. A ERPI tem capacidade para **80** utentes:

- **65 vagas com Acordo de Cooperação com o ISS, IP., das quais 7 são vagas reservadas à Segurança Social;**
- **15 vagas extra Acordo de Cooperação.**

2. A gestão das 7 vagas reservadas à Segurança Social é da responsabilidade do serviço competente do Centro Distrital, ao qual compete enviar à SCML o pedido de acolhimento do utente para análise e posterior decisão de admissão.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 11.º **Condições de Admissão do Utente Para Vagas em Acordo e Extra Acordo**

1. São condições de admissão do utente:

- 1.1. Ser pessoa de idade igual ou superior a 65 anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não pode permanecer na sua residência;
- 1.2. Indivíduos de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas;
- 1.3. Concordância clara do idoso de querer ingressar na ERPI ou, em caso de impossibilidade do próprio, ser o seu responsável a manifestá-la;
- 1.4. Concordância do idoso e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Misericórdia;
- 1.5. A admissão de pessoas com deficiência ou incapacidade será analisada tendo em conta a capacidade de a Instituição satisfazer as necessidades identificadas.

2. Sempre que o idoso cumpra as condições de admissão e não exista vaga, a inscrição passa automaticamente para uma base de dados de inscrições em ERPI; as inscrições são válidas durante 12 meses, após os quais, o idoso ou seu responsável, deve proceder à renovação da referida inscrição contactando a Instituição, ou sempre que houver alterações na condição clínica ou sociofamiliar do candidato.



Artigo 12.º
Critérios de Prioridade Para Vagas Com Acordo

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes em vagas com acordo:

N.º	Critério	Descrição	Pontuação
1	Necessidade de cuidados	Ausência de cuidador ou incapacidade / indisponibilidade total do cuidador para satisfazer as necessidades do idoso	35
		Reduzida capacidade / disponibilidade do cuidador para satisfazer as necessidades do idoso	25
2	Maus tratos ou negligência	Idoso referenciado ou suspeito de ser vítima de maus tratos ou negligência	30
3	Insuficiência de recursos económicos	Rendimento per capita do agregado familiar igual ou inferior ao valor do IAS (indexante dos apoios sociais)	25
		Rendimento per capita do agregado familiar superior 1x IAS	15
		Rendimento per capita do agregado familiar superior 2x IAS	5
4	Condições habitacionais	Condições de habitabilidade e salubridade precárias ou ausência das mesmas	25
5	Isolamento geográfico e social	Idoso isolado, recursos sociais gravemente deteriorados	10
6	Ligação à Instituição	Ser utente de outras respostas sociais	10
		Ser familiar direto de utente	10
		Ser ex-colaborador	10
		Ser ascendente direto de colaborador ou ex-colaborador	10
		Ser Benemérito	10
		Ser Irmão	10
7	Naturalidade / Residência	Ser residente no concelho da Lousã	10
		Ser natural do concelho da Lousã	5

2. A soma da pontuação obtida, determina a prioridade da admissão (pontuação máxima – 200). Em situação de igualdade pontual, será considerado como fator de desempate a data de inscrição mais antiga.

3. Nos critérios de prioridade n.º 6 e n.º 7, devem somar-se todas as pontuações que sejam verificadas.

4. Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, assim como, e de forma conjugada, assegurar a sustentabilidade da resposta social.

5. As vagas reservadas à Segurança Social não estão sujeitas à aplicação destes critérios.

Artigo 13.º

CrITÉrios de Prioridade Para Vagas Extra Acordo

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes em **vagas extra acordo**:

N.º	CrITÉrio	Descrição	Pontuação
1	Necessidade de cuidados	Ausência de cuidador ou incapacidade / indisponibilidade total do cuidador para satisfazer as necessidades do idoso	35
		Reduzida capacidade / disponibilidade do cuidador para satisfazer as necessidades do idoso	25
2	Maus tratos ou negligência	Idoso referenciado ou suspeito de ser vítima de maus tratos ou negligência	30
3	Autonomia (avaliada segundo a escala <i>Mini Dependence Assessment</i>)	Nível I – Idoso autónomo	30
		Nível II - Idoso parcialmente dependente	25
4	Ligação à Instituição	Ser Benemérito	15
		Ser Irmão	15
		Ser utente de outras respostas sociais	15
		Ser ex-colaborador	15
		Ser familiar direto de utente	10
		Ser ascendente direto de colaborador ou ex-colaborador	10
5	Naturalidade / Residência	Ser residente no concelho da Lousã	15
		Ser natural do concelho da Lousã	10

2. A soma da pontuação obtida, determina a prioridade da admissão (pontuação máxima – 200). Em situação de igualdade pontual, será considerado como fator de desempate a data de inscrição mais antiga.

3. Nos critérios de prioridade n.º 4 e n.º 5, devem somar-se todas as pontuações que sejam verificadas.

Artigo 14.º

Processo de Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.

2. O idoso/família deverá dirigir-se à Diretora Técnica da ERPI, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de identidade/Cartão de cidadão do idoso e do seu responsável, quando seja dado consentimento;
- Cartão de contribuinte do idoso e do seu responsável;
- Cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Cartão de utente (SNS) ou de Subsistemas a que o idoso pertença;
- Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente;
- Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a declaração de compromisso de honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a declaração de compromisso de honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a declaração de compromisso de honra de não existência de rendimentos de capitais;



▪ Documentos comprovativos de despesas de habitação (renda ou empréstimo de habitação), despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência e despesas com saúde - aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

3. 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.

Artigo 15.º **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica, a qual é responsável por efetuar todas as diligências que se mostrem pertinentes para a fundamentação da proposta de admissão.

2. A decisão sobre a admissão dos utentes é da competência da Mesa Administrativa.

3. Em situações de urgência, a admissão será sempre a título provisório, com parecer e autorização da Mesa Administrativa e da Diretora Técnica.

4. A admissibilidade é sempre comunicada ao utente, constando do seu processo individual.

5. A admissão do utente na resposta social deve ser efetuada nos dias úteis e dentro do horário de funcionamento administrativo.

6. No processo de admissão:

6.1. Devem ser prestados ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários a uma boa integração; devem ser informados sobre os seus direitos, deveres e normas internas/quotidiano da ERPI;

6.2. O utente deve ser informado do valor da participação a pagar à Misericórdia;

6.3. Deve ser acordado um plano de integração e de desenvolvimento individual, tendo em conta as necessidades específicas do utente, de forma a garantir uma adaptação de sucesso;

6.4. O utente e o seu responsável devem ter conhecimento do regulamento interno, aos quais são entregues cópias.

7. Será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pela admissão que assumam:

7.1. A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na ERPI;

7.2. A responsabilidade de se providenciar pela receção do utente em caso de inadaptção, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados.

8. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente na resposta social ou a respetiva exclusão.

9. Cabe à família e/ou responsável do utente proceder à tramitação burocrática decorrente da mudança de residência, assim como à prestação de informação necessária às entidades públicas sobre outras matérias em que o utente tenha de ter o endereço atualizado.



Artigo 16.º
Acolhimento e Período de Ambientação

1. O acolhimento de novos utentes é realizado pela Diretora Técnica da ERPI, a qual tem a responsabilidade de gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados, avaliar a reação do utente, prestar esclarecimentos sempre que necessário, evidenciar a importância do responsável na participação nas atividades desenvolvidas, relembrar as regras de funcionamento, os direitos e deveres de ambas as partes, as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação de cuidados e registar a informação recolhida em impresso próprio.
2. Durante o período de acolhimento, é realizada uma avaliação do utente pelos diferentes técnicos da equipa multidisciplinar da ERPI e estabelecido um plano de intervenção.
3. O período de acolhimento tem a duração de 30 dias; se durante este período o utente não se adaptar é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

Artigo 17.º
Registo de Utentes

Existe um registo atualizado de todos os utentes da ERPI, onde consta a identificação de cada um e contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo 18.º
Plano Individual de Cuidados

1. O plano individual de cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expectativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que deve integrar, de outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.
2. O PIC é acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades adequados.
3. O PIC deve ser monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de seis meses, pelo técnico de referência designado, e revisto, sempre que tal seja solicitado pelo utente, ou quem o legalmente represente, ou família ou se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades.
4. O PIC deve ser datado e assinado por todos os profissionais que participam na sua definição, pelo utente ou por quem o legalmente represente, ou família e pode ser consultado pelo utente ou por quem o legalmente representa, ou pela sua família, desde que autorizado pelo próprio.

Artigo 19.º

Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados

1. O acolhimento na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente. Do contrato devem constar os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar ao utente que se encontram incluídos na mensalidade, devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Sempre que o utente não possa assinar o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda se aposta impressão digital do utente, e escrever-se termo de rogo.
4. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e ou responsável e arquivado outro no respetivo processo individual.
5. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
6. A ERPI deve garantir que o utente toma conhecimento do teor do contrato de prestação de serviços, do regulamento interno e do PIC, de uma forma que assegure a sua compreensão por parte do utente.

Artigo 20.º

Comunicações

É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou responsável a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados.

Artigo 21.º

Processo Individual de Utente

1. Para que o utente usufrua dos serviços prestados pela ERPI, é organizado um processo individual e confidencial de utente, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na ERPI.
2. O processo individual identifica o utente e respeita o seu projeto de vida, as suas potencialidades e competências. Deve estar atualizado, é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e engloba:

1.1. Área Sociofamiliar

- Ficha de inscrição e parecer técnico;
- Ficha de avaliação diagnóstica, com indicação:
 - dos critérios de prioridade aplicados;
 - da data de admissão;
 - da identificação e contacto do representante legal e dos familiares;
 - da avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;



- Escalas de avaliação sociofamiliar – *Escala de Gijon, Escala de Recursos Sociais (OARS) e Escala de Lawton e Brody*
- Escala de avaliação da autonomia – *Mini Dependence Assessment (MDA)*
- Acolhimento e relatório do acolhimento;
- Declaração de consentimento de direito à imagem;
- Ficha de acompanhamento social - registo de ocorrências, de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento.

1.2. Documentos

- Fotocópia do bilhete de identidade/ Cartão de cidadão do utente e do seu responsável, quando seja dado consentimento;
- Fotocópia do cartão de contribuinte do utente e do seu responsável;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação do utente e do agregado familiar;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a declaração de compromisso de honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a declaração de compromisso de honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a declaração de compromisso de honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas.

1.3. Saúde

- Fotocópia do cartão de utente do centro de saúde e de outros subsistemas;
- Informação, contacto e relatório do médico assistente, com indicação da situação de saúde do utente;
- Informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente na ERPI.

1.4. Área jurídica

- Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
- Cálculo da comparticipação familiar;
- Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
- Declaração de entrega de exemplar de regulamento interno.

1.4. Plano Individual e Plano Individual de Cuidados

- Plano Individual (PI);
- Plano Individual de Cuidados (PIC).

2. Cada utente possui ainda um processo individual de saúde, onde consta toda a informação sobre a sua situação clínica e um processo de psicologia, com as intervenções realizadas. No setor administrativo, encontra-se toda a documentação inerente às comparticipações familiares.

CAPÍTULO III - COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

Artigo 22.º Agregado Familiar

Para a resposta social ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

Artigo 23.º Determinação da Comparticipação

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

Princípio da universalidade – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.

Princípio da justiça social – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.

Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

1. O valor da comparticipação familiar mensal em ERPI 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 e conforme o seguinte quadro:

Grau de Dependência (Avaliado através da escala <i>Mini Dependence Assessment</i> – MDA)	% sobre o rendimento per capita
Nível I – Autónimo	75%
Nível II – Parcialmente Dependente	80%
Nível III – Dependente	85%
Nível IV – Totalmente Dependente <u>ou</u> caso tenha sido requerido/atribuído o complemento de dependência 1.º grau	90%

2. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau e já tenha sido requerida a sua atribuição, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior.

3. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.

Artigo 24.º Rendimentos do Agregado Familiar

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- Do trabalho dependente;
- Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- De pensões;
- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

1.1. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados;

1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) do ponto 1. as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

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

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

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

1.4. Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte;

1.5. Sempre que os rendimentos definidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Artigo 25.º

Despesas Fixas do Agregado Familiar

1. Para efeitos de determinação do montante do rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesa com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número anterior, pode a Misericórdia estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.



Artigo 26.º
Cálculo para Apuramento do Montante de
Rendimento Per Capita Mensal do Agregado Familiar

O rendimento per capita mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos – apenas a pessoa destinatária da resposta

Artigo 27.º
Prova dos Rendimentos e das Despesas Fixas

1. 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.
2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
3. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
4. A falta de entrega dos documentos solicitados, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

Artigo 28.º
Redução da Comparticipação Familiar

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

Artigo 29.º
Revisão da Comparticipação Familiar

1. As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano civil.
2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, pode a Misericórdia proceder à revisão da respetiva comparticipação.



Artigo 30.º
Comparticipação do Utente e dos Descendentes

1. À participação familiar apurada pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares.
2. Para efeitos da determinação da participação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
3. A capacidade económica dos descendentes ou outros familiares para determinação da participação familiar, será determinada pela aplicação da fórmula de cálculo de rendimento per capita mensal, estabelecida no ponto 6.º do anexo da Portaria 218-D/2019, de 15 de julho.
4. As despesas com - produtos e dispositivos de incontinência (fraldas, cueca-fralda, pensos, sondas vesicais), produtos para realização de cuidados de enfermagem, nomeadamente apósitos para tratamento de feridas, dispositivos de alimentação (sondas nasogástricas) e função respiratória (sondas de aspiração e máscaras de nebulização); suplementos alimentares e espessante; serviço de cabeleireiro, manicure e pédicure; roupa e calçado; medicação; intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar; consultas médicas; exames complementares de diagnóstico; transporte de ambulância ou táxi - realizadas pelo utente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior) - não estão incluídas na participação mensal e serão cobradas à parte, sendo o seu pagamento da responsabilidade do utente e/ou do seu responsável.
5. A participação do utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, pelo utente e/ou responsável, por transferência bancária ou nos Serviços Administrativos da Instituição.
6. Iniciando-se a frequência da ERPI na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, só pagará metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
7. O responsável assumirá estas obrigações no impedimento do utente.
8. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias será motivo para exclusão da resposta social.

Artigo 31.º
Comparticipação Financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, o valor da participação financeira encontra-se afixado no placard do hall de entrada da ERPI.



CAPÍTULO IV - CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 32.º Horário de Funcionamento

1. A ERPI funciona interruptamente durante todo o ano, 24 horas por dia.
2. O horário de descanso é das 22h às 7h, deste modo, o recolhimento de todos os utentes, tal como o cessar do funcionamento de todas as atividades e mecanismos de som que possam originar ruído ou prejudicar o descanso dos utentes, deve consumir-se até às 22h.
3. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de 2.ª a 6.ª feira, das 8h30 às 12h30 e das 13h30 às 16h.

Artigo 33.º Visitas

1. As visitas não deverão colidir ou pôr em causa o normal funcionamento dos serviços e, especialmente, devem ter em conta o respeito pela dignidade e intimidade dos utentes.
2. Podem efetuar-se no seguinte horário:
 - De **segunda-feira a domingo, incluindo feriados, das 14h às 18h** – salvaguarda-se qualquer alteração que possa existir, decorrente do funcionamento interno desta resposta social;
 - Na **hora do lanche (15h – 16h), não são permitidas visitas no interior da ERPI.**
3. As visitas devem comunicar a sua presença e aguardar por um colaborador da ERPI, enquanto preenchem o livro de registo de visitas ou saídas ao exterior, que se encontra no hall de entrada.
4. Visitas nos quartos - sempre que os utentes por questões de saúde, se encontrem nos quartos, as visitas estão limitadas a dois visitantes ou familiares de cada vez e, sempre acompanhados por colaborador da ERPI, mediante disponibilidade deste último.
5. É necessária autorização prévia da Diretora Técnica ou Equipa de Saúde para que os familiares possam aceder aos quartos dos utentes. O acesso encontra-se sempre sujeito à disponibilidade de um colaborador da ERPI, para o respetivo acompanhamento.
6. Não é permitida a entrada de visitas que provoquem alterações comportamentais no utente, gravosas tanto para o próprio como para o ambiente da ERPI, sendo acionadas, sempre que se justifique, as entidades/serviços necessários à prossecução dessa ação.
7. Os utentes não podem receber das visitas géneros alimentares ou bebidas, sem o conhecimento da Direção Técnica ou Equipa de Saúde; concedida a autorização, os utentes não poderão guardar os alimentos no quarto, sendo os mesmos colocados em local próprio e entregues sempre que os pretendam.

Artigo 34.º Saídas ou Pedidos de Licença ou Dispensa

1. Os utentes dispõem de liberdade de deslocação dentro da Instituição, à exceção das zonas de serviço.
2. As saídas são livres, devendo-se acatar o seguinte:
 - 2.1. Os utentes têm direito a ausentar-se por períodos variáveis, desde que comuniquem previamente a sua ausência à Diretora Técnica ou Equipa de Saúde e a hora provável de regresso; a Instituição não poderá ser responsabilizada por possíveis danos que lhe venham a ocorrer no exterior;



2.2. Os utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por familiar que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI e do seu amparo físico e mental;

2.3. Os utentes são dispensados, sempre que o desejem, do pequeno-almoço, almoço, lanche ou jantar do mesmo dia, mediante informação prévia à Diretora Técnica ou Equipa de Saúde;

2.4. Os utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham autorização médica.

3. Só em casos excecionais, devidamente justificados, poderá o regresso à ERPI ir além da hora de silêncio (22h).

Artigo 35.º **Bens e Contas Correntes**

1. Os utentes poderão colocar os seus objetos de valor, entre os quais, dinheiro, joias ou outros haveres pessoais, à guarda da Misericórdia, preenchendo para tal, um impresso próprio, onde serão discriminados os valores entregues. Os objetos entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente nos serviços administrativos. No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de residente da ERPI, os mesmos serão restituídos.

2. A ERPI reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.

3. No caso do utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.

4. Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da ERPI.

5. Existe, sempre que solicitado pelo utente, a possibilidade de o mesmo ter uma caderneta onde, caso o idoso pretenda, poderá movimentar os seus valores monetários à guarda da Instituição. Aí serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e ou entregues à Misericórdia, bem como todos os débitos efetuados.

6. Caso seja opção do utente, os vales postais das suas pensões poderão ser recebidos pela Misericórdia. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da Misericórdia, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao utente por sua solicitação.

7. A Misericórdia será responsável junto do utente e do seu responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.

8. A Misericórdia é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o utente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.

9. Após um ano do falecimento do utente e quando não exista solicitação para o efeito, ou não tenham sido desencadeados quaisquer procedimentos com vista à concretização do número anterior, reverterão a título de doação para a Misericórdia, todos os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.



Artigo 36.º **Responsabilidades**

1. A Misericórdia não se responsabiliza pela perda ou extravio de objetos pessoais ou valores que estejam na posse e uso do utente e não tenham sido entregues à sua guarda nos serviços administrativos da Instituição.
2. Igualmente, a Misericórdia não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos utentes.

Artigo 37.º **Direitos dos Utentes**

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

- Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- Receber visitas de acordo com o regulamento da ERPI;
- À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.

Artigo 38.º **Deveres dos Utentes**

Constituem deveres das pessoas residentes, nomeadamente, os seguintes:

- Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- Respeitar a privacidade e intimidade dos outros utentes;
- Cumprir o regulamento interno;
- Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- Zelar pela boa conservação dos espaços, dos bens e dos equipamentos;
- Tratar os demais utentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- Dar conhecimento de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/colaboradores ou ao funcionamento, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- Apresentar perante a Diretora Técnica, sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever;



- Informar atempadamente, qualquer alteração que implique impedimento ou ajuste na prestação de serviços;
- Comunicar e justificar as ausências por motivos de doença, férias, acompanhamento de familiares ou outras, as quais serão analisadas casuisticamente.

Artigo 39.º **Direitos da Misericórdia**

São direitos da Misericórdia:

- Exigir dos utentes o cumprimento do presente regulamento;
- Rescindir o contrato, de acordo com o artigo 46.º.

Artigo 40.º **Deveres da Misericórdia**

A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:

- Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- Proporcionar serviços individualizados e personalizados, dentro do âmbito das suas competências;
- Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da ERPI;
- Fornecer a cada utente e responsável, um exemplar deste regulamento, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- Organizar um processo individual por utente;
- Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela ERPI;
- Afixar, em local visível, o nome da Diretora Técnica, o mapa das ementas, horário de funcionamento e horário de visitas;
- Integrar e promover a valorização das competências dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da resposta social;
- Fazer cumprir o presente regulamento.

Artigo 41.º **Responsável, Direitos e Deveres dos Familiares e Pessoas de Referência**

1. O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:
 - Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
 - Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;
 - Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;
 - Visitar o utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.



4. Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

- Cumprir o regulamento interno;
- Colaborar com a equipa;
- Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes;
- Zelar pela boa conservação dos espaços, dos bens e equipamentos;
- Tratar os utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

Artigo 42.º
Deveres Gerais dos(as) Colaboradores(as)

São deveres dos colaboradores:

- Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa;
- Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia;
- Tratar os utentes com respeito e dignidade;
- Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e colaboradores;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia;
- Participar nas ações de formação que forem proporcionadas;
- Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- Contribuir para uma maior eficiência dos serviços, de modo a assegurar e melhorar o funcionamento;
- Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
- Comunicar à Diretora Técnica as faltas e deficiências de que tenham conhecimento;
- Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores.

Artigo 43.º
Direitos Gerais dos(as) Colaboradores(as)

O(A) Trabalhador(a) em serviço tem direitos:

- Consignados na legislação em vigor;
- A ser tratado com dignidade e respeito.

Artigo 44.º
Direitos e Deveres dos(as) Voluntários(as)

1. São direitos dos voluntários:

- Desenvolver um trabalho, de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- Receber apoio no desempenho do seu trabalho;
- Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve.



2. Os voluntários devem:

- Observar os princípios e normas inerentes à atividade, nos domínios em que está inserido;
- Conhecer e respeitar o funcionamento da ERPI;
- Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- Zelar pela boa utilização dos meios postos ao seu dispor;
- Respeitar a vida privada e a dignidade dos utentes, suas convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- Garantir a regularidade do exercício do seu trabalho;
- Informar com a maior brevidade possível, sempre que prevê interromper ou cessar o trabalho voluntário.

CAPÍTULO V - DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 45.º Procedimentos Graves

Procedimentos graves ou muito graves poderão ser encaminhados para procedimento judicial.

Artigo 46.º Cessação da Prestação de Serviços

1. O contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados 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 utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o período de acolhimento, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Revogação por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do utente.
2. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
3. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
4. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras da ERPI, equipa técnica ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato.



5. A rescisão do contrato por justa causa, implica a evacuação do utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 30 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a evacuação se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável.
6. Em caso do utente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar com 30 dias de antecedência a sua decisão à Diretora Técnica e assinar a declaração de rescisão de contrato.
7. O responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto com o utente.

CAPÍTULO VI - PESSOAL / DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 47.º **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os normativos legais em vigor.
2. Do quadro de pessoal consta o lugar de Diretora Técnica, preenchido por uma Técnica com curso superior, na área das Ciências Sociais e Humanas.
3. A seleção e recrutamento do pessoal são da responsabilidade da Mesa Administrativa.
4. Os profissionais que prestam cuidados aos idosos deverão possuir formação adequada.
5. O organograma e o quadro de pessoal encontram-se afixados no hall de entrada da ERPI.

Artigo 48.º **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica da ERPI é assegurada por uma Técnica com formação académica superior em Psicologia.
2. À Diretora Técnica compete, em geral, dirigir a ERPI, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento da ERPI, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos utentes, e em especial:
 - a) Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os utentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;
 - b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
 - c) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da ERPI;
 - d) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
 - e) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, nos termos previstos no artigo 12.º-A da Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro, em articulação com a Mesa Administrativa;
 - f) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expectativas dos utentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;



g) Promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;

h) Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos utentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso.

3. A Diretora Técnica, em articulação com a Mesa Administrativa, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do representante legal e da família na atividade da ERPI, e na execução do plano individual de cuidados, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.

CAPÍTULO VII - CULTO

Artigo 49.º Culto Católico

Os utentes da ERPI que manifestarem vontade, poderão participar em todos os atos de assistência religiosa celebrados nas suas instalações segundo culto católico.

CAPÍTULO VIII – FALECIMENTO / FUNERAL

Artigo 50.º Falecimento

Em caso de falecimento de um utente, este será comunicado de imediato ao responsável, exceto entre as 24h e as 7h.

Artigo 51.º Custeamento do Funeral e Sufrágios

As despesas com o funeral e sufrágios de um utente são da responsabilidade do responsável / família do mesmo, salvo no caso de utente sem possibilidades económicas e sem que outrem tome tempestivamente tal compromisso junto da Misericórdia, devendo então esta suportar os encargos e arrecadar qualquer benefício / subsídio da Segurança Social ou Centro Nacional de Pensões.



CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 52.º **Protocolos de Prevenção e Atuação**

Encontram-se definidos e afixados no hall de entrada da ERPI os seguintes protocolos:

- Protocolo de segurança;
- Protocolo de atuação em emergências, quedas, intoxicações e engasgamentos;
- Gestão e prevenção de situações de negligência e maus tratos.

Artigo 53.º **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia 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 este assiste.
2. Qualquer alteração ao regulamento interno é comunicada à Segurança Social até 30 dias antes da sua entrada em vigor.

Artigo 54.º **Integração de Lacunas**

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

Artigo 55.º **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, o qual se encontra na receção da ERPI (hall de entrada) e será facultado sempre que solicitado.
2. Não obstante, no número anterior poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Diretora Técnica da ERPI.



Artigo 56.º
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em __/__/__

Artigo 57.º
Aprovação, Edição e Revisões

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ERPI.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Lousã,
a 02/12/2024

A Mesa Administrativa,