



Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões

ERPI – Equipamento de Midões



Regulamento Interno

ÍNDICE

CAPÍTULO I (DISPOSIÇÕES GERAIS) -----	4
Norma 1ª (Âmbito de Aplicação) -----	4
Norma 2ª (Legislação Aplicável) -----	6
Norma 3ª (Objetivos do Regulamento) -----	7
Norma 4ª (Objetivos da ERPI) -----	7
Norma 5ª (Princípios de Atuação) -----	7
Norma 6ª (Destinatários) -----	8
Norma 7ª (Documentos Afixados) -----	8
Norma 8ª (Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas) -----	9
Norma 9ª (Capacidade Instalada da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) -----	10
CAPÍTULO II (CONDIÇÕES GERAIS DE CANDIDATURA E ADMISSÃO) -----	10
Norma 10ª (Candidatura e Renovação) -----	10
Norma 11ª (Base de Dados de Inscrições/Lista de Espera) -----	12
Norma 12ª (Condições de Admissibilidade) -----	13
Norma 13ª (Tabela de Critérios de Priorização na Admissão) -----	14
Norma 14ª (Vagas Reservadas) -----	15
Norma 15ª (Admissão) -----	16
Norma 16ª (Acolhimento de Novos Utentes) -----	17
Norma 17ª (Alojamento dos Utentes) -----	18
CAPÍTULO III (COMPARTICIPAÇÕES E PAGAMENTOS) -----	18
Norma 18ª (Comparticipação Familiar) -----	18
Norma 19ª (Utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação) -----	19
Norma 20ª (Utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação) -----	21
Norma 21ª (Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i>) -----	21
Norma 22ª (Prova dos Rendimentos e das Despesas Fixas) -----	24
Norma 23ª (Revisão da Participação Familiar) -----	25
Norma 24ª (Pagamento de Mensalidades) -----	25
Norma 25ª (Redução do valor da participação familiar) -----	25
CAPÍTULO IV (RELAÇÃO CONTRATUAL) -----	26
Norma 26ª (Contrato de Prestação de Serviços) -----	26
Norma 27ª (Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente) -----	27
Norma 28ª (Cessação do Contrato) -----	27
Norma 29ª (Processo Individual do Utente) -----	28
CAPÍTULO V (INSTALAÇÕES, REGRAS DE FUNCIONAMENTO E SERVIÇOS) -----	29
Norma 30ª (Instalações) -----	29

Norma 31 ^a (Horários de Funcionamento) -----	30
Norma 32 ^a (Saídas Pontuais) -----	30
Norma 33 ^a (Entrada e Saída de Visitas) -----	30
Norma 34 ^a (Depósitos e Guarda dos Bens dos Utentes) -----	31
Norma 35 ^a (Vestuário) -----	32
Norma 36 ^a (Refeições) -----	32
Norma 37 ^a (Apoio nas Refeições) -----	33
Norma 38 ^a (Interdição de Alimentos) -----	33
Norma 39 ^a (Cuidados de Higiene e Imagem) -----	33
Norma 40 ^a (Tratamento de Roupas) -----	34
Norma 41 ^a (At. Socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e Estimulação Cognitiva) -	34
Norma 42 ^a (Cuidados de Enfermagem) -----	34
Norma 43 ^a (Aquisição, gestão, preparação e administração de fármacos) -----	35
Norma 44 ^a (Apoio Social) -----	35
Norma 45 ^a (Acompanhamento ao Ext., aos Serviços de Saúde e articulação com os mesmos) --	35
Norma 46 ^a (Ajudas Técnicas) -----	36
Norma 47 ^a (Passeios ou Deslocações) -----	36
Norma 48 ^a (Atuações em Situações de Emergência) -----	37
CAPÍTULO VI (RECURSOS) -----	37
Norma 49 ^a (Quadro de Pessoal) -----	37
Norma 50 ^a (Direção Técnica) -----	38
CAPÍTULO VII (DIREITOS E DEVERES) -----	38
Norma 51 ^a (Direitos e Deveres dos Utentes) -----	38
Norma 52 ^a (Direitos e Deveres do Representante Legal/Familiares) -----	40
Norma 53 ^a (Direitos e Deveres da Instituição) -----	41
Norma 54 ^a (Direitos e Deveres dos Colaboradores) -----	43
CAPÍTULO VIII (DISPOSIÇÕES FINAIS) -----	44
Norma 55 ^a (Gestão e Tratamento de Sugestões, Elogios e Reclamações) -----	44
Norma 56 ^a (Livro de Registo de Ocorrências) -----	45
Norma 57 ^a (Manual de Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos)	45
Norma 58 ^a (Alterações ao Presente Regulamento) -----	46
Norma 59 ^a (Integração de Lacunas) -----	46
Norma 60 ^a (Foro Competente) -----	47
Norma 61 ^a (Disposições Complementares) -----	47
Norma 62 ^a (Atuação em casos excepcionais) -----	47
Norma 63 ^a (Aprovação e Revisão) -----	47
Norma 64 ^a (Entrada em Vigor) -----	48



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código

CSPM.30.PRD.1.PC1

Revisão
Data

4/27-03-2023

Página

4 de 50

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

A constituição do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões teve lugar no dia 27 de março de 1995.

É uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), criada pela Fábrica da Igreja Paroquial da Freguesia de Midões e ereta canonicamente por decreto Ordinário Diocesano de Coimbra, segundo o artigo 1.º dos seus estatutos.

Tem como objetivo principal a prestação de serviços de Ação Social, podendo ainda exercer atividades no âmbito da Cultura, Saúde e Educação.

Adquiriu o estatuto de IPSS, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, a 16 de janeiro de 1998 pela inscrição n.º 7/99, a fl. 177 do livro n.º 5 das Fundações de Solidariedade Social (Diário da República, III Série, n.º 74, 29/03/1999, pág. 7050).

O Centro Social Caeiro da Matta tem como **missão** “*Ajudar pessoas a crescer na qualidade de vida com serviços de excelência*”, pautando-se pelos seguintes **valores**:

Profissionalismo e dedicação a causas - Eficiência na execução de tarefas (fazer mais e melhor, com menos), contribuir com melhorias para o desempenho dos serviços, cumprir normas, flexibilidade;

Crescer através de serviços criativos (criatividade) - Responder a atuais e novas necessidades, aceitar as mudanças constantes (agentes de mudança), partilhar boas práticas;

Amor e Humanismo - Cultivar relações fortes, criar laços, procura de bem-estar, sensibilidade para com o Outro.

Nesse sentido, a **visão** prevê os seguintes pontos:

- *Seremos uma Instituição de referência na prestação de um serviço de proximidade e cuidado a cada vez mais pessoas;*
- *Prolongaremos por mais anos a qualidade de vida dos nossos utentes;*



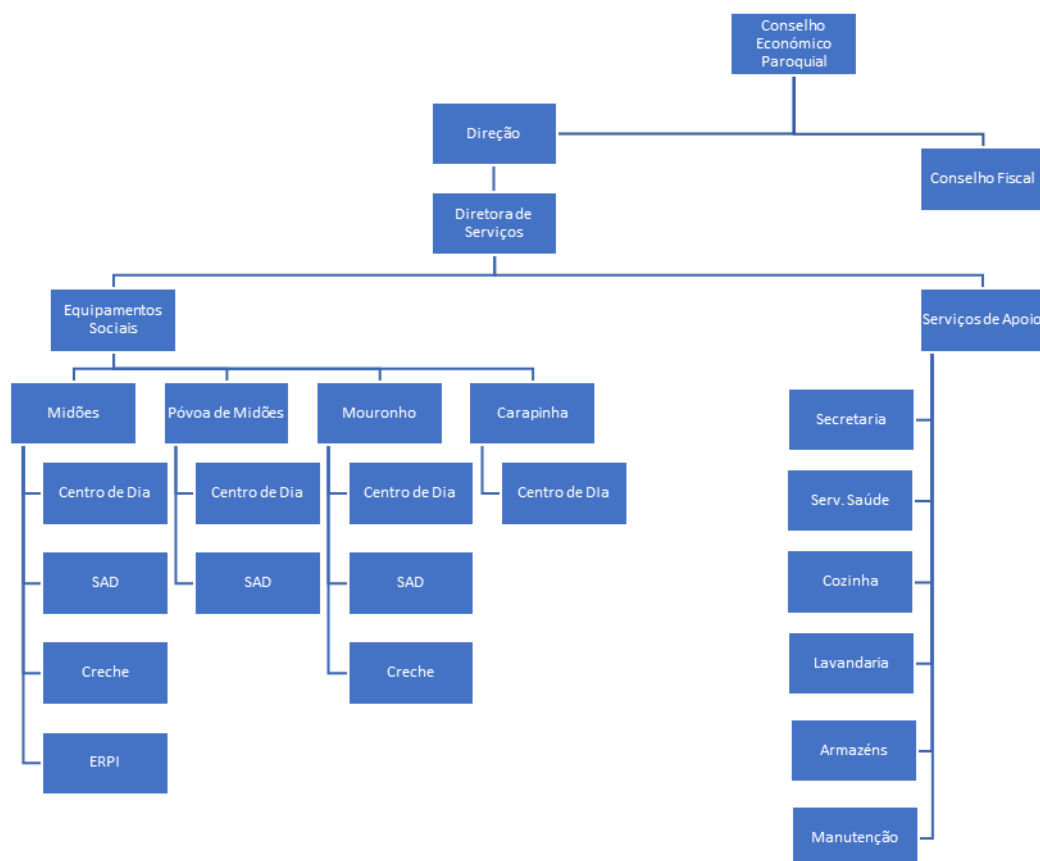
Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	5 de 50

- Tornaremos os nossos utentes cada vez mais ativos e cultos.

Encontra-se aberta à comunidade desde outubro de 2003 e possui quatro Equipamentos distribuídos pelas freguesias de Midões, Póvoa de Midões, Mouronho e Carapinha. No Equipamento de Midões desenvolve as repostas sociais de Centro de Dia com capacidade para 30 utentes, Serviço de Apoio Domiciliário com capacidade para 50 utentes, Estrutura Residencial para Pessoas Idosas com capacidade para 26 utentes e Creche com capacidade para 42 utentes. No Equipamento da Póvoa de Midões são desenvolvidas as respostas sociais de Centro de Dia com capacidade para 30 utentes e Serviço de Apoio Domiciliário para 15 utentes. O Equipamento de Mouronho possui as respostas sociais de Centro de Dia com capacidade para 30 utentes, Serviço de Apoio Domiciliário com capacidade para 40 utentes e Creche com capacidade para 56 utentes. O Equipamento da Carapinha promove a resposta social Centro de Dia com capacidade para 30 utentes.

A estrutura organizacional encontra-se distribuída segundo o seguinte Organograma:





Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões	Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
	Revisão Data	4/27-03-2023
	Página	6 de 50

A resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, doravante abreviadamente designada de ERPI, à qual diz respeito este Regulamento Interno, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Coimbra para 20 utentes, dos quais 4 são vagas cativas, pelo que os restantes 6 não se encontram abrangidos pelo referido Acordo de Cooperação. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

A ERPI tem como referência os princípios gerais estabelecidos pelo Acordo de Cooperação, regendo-se pelo estipulado em:

- a) Decreto-lei n.º 172-A/2014, de 14 novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Lar de Idosos;
- d) Decreto-lei n.º 64/2007, de 14 de março, republicado em anexo ao Decreto-lei n.º 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões	Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
	Revisão Data	4/27-03-2023
	Página	7 de 50

NORMA 3ª

Objetivos do Regulamento

1. A ERPI possui um Regulamento Interno onde são definidas as regras e os princípios específicos de funcionamento e contém:
 - a) Condições, critérios e procedimentos de admissão;
 - b) Direitos e deveres da Instituição, do utente e dos familiares;
 - c) Horário de Visitas;
 - d) Critérios de determinação das participações familiares, quando aplicável;
2. No ato da admissão será entregue ao candidato ou ao representante legal, um exemplar do Regulamento Interno.
3. Qualquer alteração ao Regulamento Interno será comunicada ao ISS, I.P..

NORMA 4ª

Objetivos da ERPI

1. Constituem objetivos da ERPI, designadamente, os seguintes:
 - a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
 - b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
 - d) Potenciar a integração social.

NORMA 5ª

Princípios de Atuação

1. A estrutura residencial rege-se pelos seguintes princípios de atuação:
 - a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
 - b) Interdisciplinaridade;



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	8 de 50

- c) Avaliação integral das necessidades do utente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;
- e) Participação e corresponsabilização do utente ou representante legal ou familiares, na elaboração do Plano Individual de Cuidados.

NORMA 6ª

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. Excecionalmente, em casos devidamente justificados, poderão também ser admitidas na ERPI pessoas adultas de idade inferior a 65, previstas na Norma 12ª.
3. A ERPI destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

NORMA 7ª

Documentos Afixados

1. A ERPI procederá à afixação, em local visível os seguintes documentos:
 - a) Licença de funcionamento;
 - b) Mapa de pessoal e respetivos horários;
 - c) Identificação da direção técnica;
 - d) Horário de funcionamento das atividades e serviços;
 - e) Mapa semanal das ementas, incluindo dietas;
 - f) Preçário e critérios de determinação da comparticipação familiar;
 - g) Minuta do contrato de prestação de serviços (também disponível em portefólio);
 - h) Regulamento Interno (também disponível em portefólio);
 - i) Valor da comparticipação financeira da Segurança Social nas despesas de funcionamento, quando aplicável;
 - j) Referência à existência de livro de reclamações.



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	9 de 50

NORMA 8ª

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A ERPI presta um conjunto de atividades e serviços base, designadamente:
 - a) Alojamento (temporário ou permanente);
 - b) Alimentação ajustada às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene pessoal e conforto e apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Limpeza diária dos aposentos pessoais e espaços comuns;
 - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas, ocupacionais e atividade física que visem contribuir, para um clima de relacionamento saudável entre os utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - h) Administração e acompanhamento da terapêutica;
 - i) Apoio social;
 - j) Assistência religiosa de acordo com as práticas da Igreja Católica, Apostólica e Romana, a cargo do Presidente da Instituição ou de quem por ele for nomeado;
 - k) Acompanhamento ao exterior em determinadas situações, como por exemplo: consultas médicas, exames médicos, quando não exista estrutura familiar ou esta esteja comprovadamente impossibilitada de assegurar as referidas deslocações.
2. A ERPI presta um outro conjunto de atividades e serviços complementares ou extra, mediante o pagamento de um valor extra:
 - a) Serviços de cabeleireiro;
 - b) Ajudas técnicas;
 - c) Transporte do utente para dentro e fora do concelho;
 - d) Materiais para incontinência, tais como fraldas e pensos, resguardos, entre outros;



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	10 de 50

1. Será também suportado pelo utente o valor decorrente de:

- a) Despesas de saúde, tais como medicamentos, caixas de medicação de uso único, materiais de consumo, suplementos alimentares;
- b) Cuidados de saúde no exterior, tais como meios auxiliares de diagnóstico, taxas moderadoras, intervenções cirúrgicas, internamento hospitalar, consultas de especialidade, próteses dentárias, material oftalmológico, aparelhos auditivos, entre outros;

Outras despesas que impliquem custos acrescidos para a Instituição, quando aplicável.

NORMA 9ª

Capacidade Instalada da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

1. A capacidade da ERPI é de 26 utentes de ambos os sexos, sendo apenas 20 vagas abrangidas pelo Acordo de Cooperação com o ISS, I.P., das quais 4 são reservadas à Segurança Social.

CAPÍTULO II

CONDIÇÕES GERAIS DE CANDIDATURA E ADMISSÃO

NORMA 10ª

Candidatura e Renovação

1. Para se efetuar a candidatura deve ser preenchida a Ficha de Inscrição, devendo a mesma ser acompanhada pelos documentos solicitados:

- a) Documento de identificação do candidato (cartão de cidadão ou, no caso de inexistência do mesmo, bilhete de identidade ou título de residência válido, junto com o número de identificação fiscal, número de identificação da Segurança Social e número de utente do Sistema Nacional de Saúde);



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	11 de 50

- b) Documento de identificação do representante legal, sempre que aplicável (cartão de cidadão ou, no caso do bilhete de identidade ou título de residência válido junto com o número de identificação fiscal);
- c) Relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, bem como da medicação crónica;
- d) Declaração anual de pensões ou, na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social
- e) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação, quando aplicável;
- f) Comprovativos de despesas com a saúde (despesas fixas com a saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, artigos de estomatologia, próteses e ajudas técnicas do último ano, acompanhadas de declaração médica comprovativa);
- g) Comprovativos de despesas com a renda ou a prestação da casa (despesas fixas com a renda de casa ou a prestação devida para aquisição de habitação própria e permanente, incluindo o valor dos seguros inerentes à celebração do referido empréstimo, nomeadamente seguro de vida e multirriscos dos últimos três meses);
- h) Comprovativos de bolsas de estudo e de formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- i) Comprovativo de bens imóveis, caso existam (cadernetas prediais atualizadas ou património tributado em sede de IMI);
- j) Comprovativo de rendimentos de capitais, caso existam.
2. Os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas b), d), e), f), g), h), i) e j).
3. A candidatura pode ocorrer em qualquer altura do ano, é presencial e realizada no seguinte período: de 2ª a 6ª feira, das 9h00m às 17h00m.
4. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número um deverão ser entregues na secretaria da Instituição.
5. O processo de candidatura só está formalmente concluído após a entrega de todos os documentos.



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	12 de 50

6. Em situações especiais pode ser solicitada certidão de sentença judicial que regule ou determine a tutela/curatela.
7. 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.
8. Sempre que o candidato não reúna as condições de admissão, a respetiva decisão de não admissão, deve ser comunicada ao candidato, à sua família ou representante legal.
9. As candidaturas permanecem válidas durante 12 meses, pelo que se o candidato não for admitido até ao final desse prazo, terá de proceder à renovação da candidatura, preenchendo o formulário próprio para o efeito.
10. Todos os documentos e formulário entregues, em caso de não admissão, poderão ser devolvidos ao candidato de acordo com o direito à portabilidade dos dados pessoais.

NORMA 11^a

Base de Dados de Inscrições/Lista de Espera

1. A base de dados é onde serão registadas as inscrições de potenciais utentes, para posteriormente, proceder à admissão.
2. A lista de candidatos é atualizada anualmente. No caso em que o candidato ou o seu representante informar que não está interessado na sua manutenção na lista de candidatos o processo é arquivado.
3. Quando o candidato e/ou representante informar a Instituição sobre novos factos da sua situação socioeconómica, os quais configurem alterações às condições existentes à data da sua inscrição, proceder-se-á a avaliação dos novos requisitos.
4. Quando existir uma vaga, o candidato a utente ou a sua família serão informados para tratarem do respetivo processo de admissão. Se não estiver interessado em integrar a resposta social, passará automaticamente para o fim da lista de espera.



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código

CSPM.30.PRD.1.PC1

Revisão
Data

4/27-03-2023

Página

13 de 50

NORMA 12ª

Condições de Admissibilidade

1. São condições de admissibilidade nesta resposta social:

- a) O candidato ter idade igual ou superior a 65 anos;
- b) Pessoas que, não tendo a idade prevista no ponto anterior, se encontrem em situações de carência sócio económica ou disfunção social, ou portadores de Patologia do Foro Mental, devidamente fundamentadas;
- c) A admissão ser da vontade do idoso e/ou do seu representante legal;
- d) Concordância do candidato ou do seu representante legal com os princípios, valores e normas regulamentares do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões;
- e) A admissão do candidato não colocar em causa a segurança, a saúde e o bem-estar dos outros utentes;
- f) A existência de uma pessoa, familiar ou não, do candidato a utente, que, voluntaria e expressamente, se responsabilize pelo idoso e pelo pagamento da mensalidade devida resultante dos serviços que usufrui, quando o candidato a utente não for suficientemente;
- g) O candidato, os seus responsáveis legais e/ou representante legal não terem dívidas para com a Instituição, salvo situações de exceção devidamente justificadas.

2. As condições de exceção só serão aceites depois de aprovadas pela Direção do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões.



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código

CSPM.30.PRD.1.PC1

Revisão
Data

4/27-03-2023

Página

14 de 50

NORMA 13ª

Tabela de Critérios de Priorização na Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos utentes os presentes na seguinte tabela:

Critério		Pontuação	Ponderação
1. Insuficiência de Recursos Económicos: rendimento <i>per capita</i> do agregado familiar	- Inferior ou igual a 1x RMMG (Rendimento Mensal Mínimo Garantido)	10	30%
	- Superior a 1x RMMG e até 2x RMMG	5	
	- Superiores a 2x RMMG	0	
2. Isolamento social: ausência de acompanhamento da família ou de amigos	- Sem acompanhamento	10	23%
	- Com acompanhamento esporádico (pelo menos uma vez, de 15 em 15 dias)	5	
	- Com acompanhamento	0	
3. Isolamento familiar: distância a que residem familiares em 1º grau em linha reta, cônjuge ou irmãos	- A 150 ou mais km ou inexistência dos mesmos	10	17%
	- A mais de 50km, mas menos de 150km	5	
	- A 50 ou menos km	0	
4. Autonomia do candidato: avaliação segundo o Índice de Barthel	- Moderadamente dependente	10	13%
	- Ligeiramente dependente	5	
	- Independente	0	



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código

CSPM.30.PRD.1.PC1

Revisão
Data

4/27-03-2023

Página

15 de 50

Critério		Pontuação	Ponderação
5. Frequência numa Resposta Social da Instituição: candidato, cônjuge, irmão ou familiar em linha reta	- Sim, pelo menos um dos mesmos, há mais de 1 ano	10	10%
	- Sim, há 1 ou menos anos	5	
	- Ninguém frequenta	0	
6. Naturalidade ou localização geográfica da residência ou do trabalho do representante legal: distância a que residem familiares em 1º grau em linha reta, cônjuge ou irmãos	- Freguesia de Midões, Póvoa de Midões, Mouronho ou Carapinha	10	7%
	- Freguesias limítrofes das referidas anteriormente	5	
	- Outras freguesias	0	
Total			100%

NORMA 14ª

Vagas Reservadas

1. O Instituto de Segurança Social, I.P., dispõe de vagas reservadas para integrar encaminhamentos de emergência social.
2. Em caso de encaminhamento urgente, justificada necessidade evidente dos serviços da ERPI com grande probabilidade de preenchimento das condições de admissão, pode ser dispensada a apresentação dos documentos probatórios da candidatura, só se diligenciando no sentido da conclusão deste procedimento depois de iniciada a prestação de serviços.
3. A obtenção dos documentos do ponto anterior, no âmbito deste procedimento preterido, deve considerar-se urgente, bem como a avaliação que deles depende, uma vez iniciada aquela prestação de serviços, por forma a regularizar a situação no mais curto espaço de tempo.



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	16 de 50

NORMA 15ª

Admissão

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato e/ou família feita pela Diretora Técnica destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores do Centro Social Caieiro da Matta.
2. As admissões serão efetuadas pela Direção sob proposta da Diretora Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respetiva participação mensal.
3. A ERPI deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
 - b) Informar o utente do valor da participação a pagar;
 - c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o utente/familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - d) Entregar ao utente e/ou seu responsável uma cópia do Regulamento Interno.
 - e) Elaborar a relação dos bens e valores que o utente traz consigo, a qual será assinada pela Diretora Técnica, pelo próprio utente ou familiar, a quem será entregue um duplicado.
4. No primeiro dia de acolhimento o utente deve entregar cópia dos seguintes documentos:
 - a) Relatório médico atualizado, incluindo guias de tratamento de medicação e de enfermagem;
 - b) Declaração médica em informações clínicas relevantes para a prestação de serviços, tais como, alergias, intolerâncias alimentares e dietas especiais, quando aplicável;
 - c) Declaração vacinal atualizada;
 - d) Exames complementares de diagnóstico;
 - e) Documentos de consultas médicas marcadas;
 - f) Atestado de incapacidade multiuso, caso exista;
 - g) Decisão do Processo de Maior Acompanhado, caso exista.



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	17 de 50

5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva exclusão.

NORMA 16ª

Acolhimento dos Novos Utentes

1. O Programa de Acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado com o utente e/ou seu representante, não devendo ser inferior a um mês.
2. Aquando da admissão é disponibilizado para tal o Manual de Acolhimento.
3. As regras relativas a procedimentos no âmbito do acolhimento dos utentes são as seguintes:
 - 3.1. No primeiro dia, estará presente a Diretora Técnica que, com um colaborador, desenvolverá as seguintes funções:
 - a) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - b) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
 - c) Apresentação do utente aos restantes utilizadores que integram a ERPI;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
 - e) Apresentação das restantes áreas organizacionais existentes;
 - f) Prestar todos os esclarecimentos em caso de necessidade;
 - g) Inventariar os bens do utente;
 - h) Evidenciar a importância do suporte afetivo e emocional da família/pessoas próximas, para o bem-estar do utente na Instituição;
 - i) Evidenciar a importância da participação da família/pessoas próximas em todas as atividades desenvolvidas pela Instituição;
 - j) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - k) Divulgação dos mecanismos de participação (Ex.: sistema de apresentação de sugestões e reclamações);



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	18 de 50

l) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.

4. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 17ª

Alojamento dos Utentes

1. O alojamento dos utentes será em quartos triplos, duplos ou individuais, procurando agrupá-los de forma a conseguir um bem-estar acolhedor.
2. Os utentes poderão ser transferidos de quarto pelas seguintes razões:
 - a) Conflito com outros utentes;
 - b) Agravamento da situação de dependência que impliquem transferência para outro quarto;
 - c) Quando solicitado, sempre que seja do acordo do utente e não o prejudique, para resolução de situações de agravamento de dependência de outros utentes.
3. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiros, 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 situação.

CAPÍTULO III

COMPARTICIPAÇÕES E PAGAMENTOS

NORMA 18ª

Comparticipação Familiar

1. Na determinação das participações são respeitados os seguintes princípios:

“Ainda que eu distribua todos os meus bens aos famintos, se não tiver amor, de nada me aproveita.” 1Cor13,3



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código

CSPM.30.PRD.1.PC1

Revisão
Data

4/27-03-2023

Página

19 de 50

- *Princípio da universalidade* segundo o qual os equipamentos e os serviços devem prever o acesso e a integração de utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora se privilegie os mais desfavorecidos ou os que se encontram numa situação de maior vulnerabilidade;

- *Princípio da justiça social* segundo o qual se criaram escalões de rendimento, para que os utentes com rendimentos mais baixos paguem participações inferiores;

- *Princípio da proporcionalidade* segundo o qual a participação de cada utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. Considera-se por participação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais determinado em função da percentagem definida para cada Resposta Social a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

3. Para a ERPI, apenas se considera o rendimento da pessoa destinatária da Resposta Social, mais precisamente, o utente.

NORMA 19^a

Utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação

1. O valor da participação familiar mensal de ERPI é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do utente, variável entre 75% a 90%, de acordo com o grau de dependência, segundo o Índice de Barthel, tal como se apresenta na tabela:

Índice de Barthel	Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i>
Totalmente independente e dependência leve	75%
Dependência moderada	80%
Dependência severa	85%
Dependência total	90%



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	20 de 50

2. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
3. Quando no momento da admissão o utente não esteja a receber o Complemento por Dependência de 1º grau e já tenha sido requerida a sua atribuição, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior.
4. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido Complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.
5. A percentagem sobre o rendimento *per capita* poderá ser elevada até 90% nas seguintes situações:
 - a) Utentes dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades básicas humanas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, vestuário e locomoção (dependentes de 1º grau);
 - b) Utentes necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com caráter permanente que onerem significativamente o respetivo custo (dependentes de 1º e 2º grau).
6. À comparticipação do utente poderá acrescer a comparticipação dos descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira.
7. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares deve atender-se à 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.
8. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, com um rendimento *per capita* inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.
9. Os descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimento com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida através de documento de acordo escrito.
10. Os pontos 3, 4, 6 e 7 encontram-se presentes no ponto 11.2., do Anexo da Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código

CSPM.30.PRD.1.PC1

Revisão
Data

4/27-03-2023

Página

21 de 50

NORMA 20ª

Utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação

1. Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos pelo Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar.

NORMA 21ª

Cálculo do Rendimento *Per Capita*

1. De acordo com o disposto na Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

A) Agregado Familiar

1. Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações familiares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parente e afins menores na linha reta e linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	22 de 50

e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;

1.1. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

2. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a ausência, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

B) Rendimentos do agregado familiar

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

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;

c) De pensões;

d) De prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;

e) 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).



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	23 de 50

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

1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no 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 relacionados 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 ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

1.3.2. O disposto no ponto 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 ponto seguinte.

1.5. Sempre que os rendimentos referidos no ponto 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 a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	24 de 50

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

C) Despesas fixas do agregado familiar

1. Para efeitos de determinação do montante de 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 de 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) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, mediante apresentação de declaração médica comprovativa da situação.

2. Para além das despesas referidas no ponto 1 a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b) c) e d) do ponto 1 pode ser estabelecido 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 há RMMG, é considerado o valor real da despesa.

NORMA 22ª

Prova dos Rendimentos e das Despesas Fixas

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

2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após se efetuarem as diligências adequadas pode ser definido um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

3. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	25 de 50

4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

NORMA 23ª

Revisão da Comparticipação Familiar

1. As comparticipações familiares são revistas anualmente, entre os meses de junho e julho, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e no grau de dependência do utente.

NORMA 24ª

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado entre o dia 5 e o dia 15 de cada mês, na Secretaria da Instituição.
2. Existem diversas formas de pagamento, nomeadamente cheque, transferência bancária, multibanco ou numerário.
3. O não pagamento de acordo com o estabelecido implica uma penalização de 5% sobre o valor da prestação.
4. Em caso de falta de pagamento das mensalidades por um período superior a 60 dias, o Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões poderá suspender a permanência e a prestação de serviços ao utente, ficando o seu lugar disponível para acolher um novo utente.

NORMA 25ª

Redução do valor da comparticipação familiar

1. Haverá direito à redução do valor da mensalidade, perante as seguintes situações:
 - a) 10% para ausências por períodos iguais ou superiores a 15 dias seguidos, até ao limite de 30 dias;
 - b) 50% para ausências por períodos de 30 dias seguidos (em casos de hospitalização);
 - a) 25% para admissões entre os dias 7 e 14 do mês;



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	26 de 50

- b) 50% para admissões entre os dias 15 e 23 do mês;
- c) 75% para admissões entre o dia 24 e o último dia do mês;
- d) 75% para rescisões entre os dias 1 e 7 do mês;
- e) 50% para rescisões entre os dias 15 e 23 do mês;
- f) 25% para rescisões entre o dia 24 e o último dia do mês.

2. Sempre que existam vários elementos do mesmo agregado familiar a frequentar respostas sociais do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões, haverá direito a uma redução de 10% no segundo elemento a integrar a Instituição.

3. Em casos de ausências prolongadas (superiores a 30 dias), a vaga será assegurada (mediante o pagamento de 50% do valor da mensalidade) durante três meses.

CAPÍTULO IV

RELAÇÃO CONTRATUAL

NORMA 26ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços da resposta social ERPI presume e resulta da celebração de um contrato de prestação de serviços, vigorando após essa data.
2. Sempre que o utente não possa assinar o referido contrato, resultante de incapacidades físicas ou psíquicas, o mesmo será assinado a rogo pelo seu representante legal.
3. O contrato contém os principais direitos e deveres de ambas as partes, a identificação da Instituição, período de vigência, condições de alteração, suspensão ou rescisão do mesmo, bem como os serviços e atividades, local e periodicidade dos mesmos.
4. Após a assinatura do contrato de prestação de serviços, é entregue um exemplar ao utente ou seu representante legal, ficando o outro original no processo individual do utente.



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões	Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
	Revisão Data	4/27-03-2023
	Página	27 de 50

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	27 de 50

NORMA 27^a

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente

1. A interrupção dos serviços prestados por iniciativa do utente ou seu representante legal, com carácter temporário, nomeadamente a resultante de internamento hospitalar, férias, saídas pontuais, ou por outras razões devidamente fundamentadas, pode ocorrer a qualquer momento, mediante o aviso prévio de 8 dias, ou logo que possível quando imprevisível.
2. Se, quando cessar o motivo da interrupção, o utente não regressar pode haver lugar à cessação do contrato.

NORMA 28^a

Cessação do Contrato

1. Há cessação da prestação de serviços, mediante a resolução imediata pela Instituição do contrato de prestação de serviços celebrado com o utente ou seu representante legal, nas seguintes situações:
 - a) Acordo das partes ou não renovação;
 - b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade absoluta da prestação dos serviços, ausência do utente da ERPI por período superior a 30 dias sem justificação);
 - c) Rescisão por uma das partes;
 - d) Incumprimento repetido do Regulamento Interno;
 - e) O não pagamento das participações familiares, por um período igual ou superior a 60 dias;
 - f) Inadaptação do utente;
 - g) O não regresso do utente após período de suspensão contratual nos termos do n.º 2, da norma 27^a.
2. No caso do utente ou do representante legal pretender cessar o contrato, terá de comunicar por escrito, a sua intenção, com 15 dias de antecedência relativamente à data em que pretenda que a mesma produza efeitos.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da participação familiar mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões	Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
	Revisão Data	4/27-03-2023
	Página	28 de 50

4. Qualquer um dos outorgantes poderá ainda cessar a prestação de serviços por incumprimento do outro outorgante, por escrito, sendo desta forma por justa causa. Sempre que o incumprimento ocorra por parte do utente, a rescisão implica a saída do utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias após a comunicação.

5. A prestação de serviços poderá, ainda, cessar nos 30 primeiros dias da vigência do contrato por inadaptação do utente sendo, neste caso, devida a comparticipação familiar daquele mês e respetivas despesas.

NORMA 29ª

Processo Individual do Utente

1. Cada utente que usufrua dos serviços prestados pelo ERPI terá organizado um Processo Individual e Confidencial, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na Instituição.

2. O referido processo está apenas disponível para consulta por parte da equipa técnica e organismos tutelares e encontra-se arquivado em armário fechado.

3. Sempre que o utente e/ou representante legal solicitem, poderão ter acesso ao mesmo.

4. O processo individual do utente divide-se em duas áreas (administrativa/social e clínica).

4.1. O **processo administrativo/social** é composto por:

a) Ficha de inscrição sénior;

b) Folha de cálculo onde consta o valor da comparticipação a pagar;

c) Documentos de identificação do utente;

d) Exemplar do contrato de prestação de serviços, adendas, suspensões e rescisões;

e) Plano individual de cuidados;

f) Programa de acolhimento inicial e relatório;

g) Ficha de avaliação diagnóstica;

h) Plano Individual

i) Registo de diligências;

j) Registo de cuidados pessoais;



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	29 de 50

- k) Registo de mudança de fralda;
- l) Registo de posicionamento e hidratação;
- m) Registo de ocorrências.

4.2. O **processo clínico** é composto por:

- a) Informações médicas mencionadas nas alíneas a), b), c), d) e e), do número 4, da norma 15ª;
- b) Avaliação inicial de enfermagem;
- c) Registo de situações de emergência;
- d) Lista de necessidades alimentares;
- e) Registo de enfermagem;
- f) Registo de consultas;
- g) Controlo dos parâmetros vitais e glicémia;
- h) Controlo da diurese;
- i) Guia da terapêutica;
- j) Controlo das análises clínicas;
- k) Tratamento de feridas.

CAPÍTULO V

INSTALAÇÕES, REGRAS DE FUNCIONAMENTO E SERVIÇOS

NORMA 30ª

Instalações

1. A ERPI está sediada na Rua da Igreja, n.º 12, 3420-136 Midões e as suas instalações são compostas por: 9 quartos duplos, 1 quarto triplo e 4 quartos individuais, dos quais um pode ser de casal; 1 quarto do vigilante; 9 instalações sanitárias, das quais 4 são privativas; copa/sala de



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões	Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
	Revisão Data	4/27-03-2023
	Página	30 de 50

refeições; 2 salas de estar; 2 zonas de estar; 6 zonas de arrumos; 2 ascensores, dos quais um é monta camas/macás. Conta ainda com apoio da lavandaria, cozinha, saúde, secretaria e gabinete técnico comuns às restantes respostas sociais.

NORMA 31^a

Horário de Funcionamento

1. A ERPI do Centro Social Caeiro da Matta funciona em horário contínuo, durante todo o ano, incluindo fins de semana e feriados.
2. Os serviços administrativos funcionam de segunda a sexta-feira, das 9h00m às 17h.
3. A entrada de qualquer pessoa em ERPI apenas poderá fazer-se depois da sua identificação e legitimidade para entrar.

NORMA 32^a

Saídas Pontuais

1. Os utentes poderão sair da Instituição com autorização e conhecimento prévio da Diretora Técnica ou da Direção das 10h00m às 20h00m. O horário poderá ser diferente conforme os casos devidamente justificados sendo que a família deve solicitar antecipadamente a alteração.
2. Qualquer saída do utente, quando não existe autonomia do mesmo para tal e que aconteça à responsabilidade de familiares ou do seu representante legal, implica a assinatura do Registo de Entrada/Saída do Utente.
3. Sempre que a deslocação for prolongada e envolva pernoitas no exterior, esta deve ser comunicada por escrito à Direção indicando a data e horário previsto para a entrada e saída da Instituição.

NORMA 33^a

Entrada e Saída de Visitas

1. As visitas são permitidas diariamente no horário entre as 15 horas e as 17 horas, mediante agendamento prévio. Poderão ser autorizadas visitas noutra hora em casos devidamente



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	31 de 50

fundamentados, como por exemplo para acompanhamento de utentes em estado terminal ou outras situações mediante avaliação da Direção/Diretora de Serviços.

2. Os visitantes deverão dar sempre conhecimento da sua chegada a um dos colaboradores de serviço que lhes indicará o local da visita.

3. Durante o horário de visitas, o funcionamento da Instituição decorre dentro do normal pelo que os visitantes deverão respeitar a privacidade dos outros utentes.

4. Os utentes receberão as suas visitas na sala de estar, no espaço exterior da Instituição ou no quarto, caso o utente esteja acamado, mediante autorização da Direção/Diretora de Serviços. Existem ainda duas salas de estar mais pequenas que também poderão ser utilizadas para as visitas.

5. Os utentes e visitantes deverão cumprir as instruções dos responsáveis pelo funcionamento da Instituição.

6. Sempre que as entidades superiores emanarem orientações específicas quanto à realização de visitas, prevalecerá o Plano de Operacionalização das Visitas.

NORMA 34ª

Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes

1. No momento da admissão é elaborado, em impresso próprio e em duplicado, uma lista de todos os bens do utente, sendo um exemplar entregue ao utente/representante e o outro arquivado no processo individual do utente.

2. O utente poderá ter em seu poder objetos de uso pessoal, desde que não sejam volumosos, cortantes, contundentes ou medicamentosos.

3. A Instituição não se responsabiliza pela perda, desaparecimento ou dano de dinheiro ou objetos de valor ou de qualquer outro tipo de bens do utente, salvo se os mesmos lhe tiverem sido entregues no momento da admissão.

4. Caso a ERPI considere que não reúne condições para garantir a segurança dos bens entregues pode recusar-se a recebê-los.

5. Sempre que seja solicitado, os valores e os objetos serão entregues ao proprietário ou aos seus herdeiros legais, em caso de falecimento do utente ou da sua saída da ERPI.



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	32 de 50

NORMA 35ª

Vestuário

1. O utente ou o seu representante deverão identificar cada peça de roupa, para que se associe exclusivamente ao próprio.
2. A identificação deverá ser efetuada antes do acolhimento do utente na ERPI.
3. A Instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de peças de roupa que não estejam devidamente identificadas.
4. Não é permitida a lavagem de roupa nos quartos ou nas casas de banho, devendo toda a roupa suja ser colocada ou entregue em local apropriado, não sendo permitida a permanência de roupa suja dentro dos roupeiros.
5. A área da lavandaria é de acesso restrito aos colaboradores.

NORMA 36ª

Refeições

1. O horário das refeições é o seguinte:
 - a) Pequeno-almoço: 8h30m – 9h45m
 - b) Almoço: 11h45m – 12h30m para utentes dependentes e 12h45m – 13h30m para utentes autónomos;
 - c) Lanche: 15h para utentes dependentes e 15h30m para utentes autónomos;
 - d) Jantar: 18h30m – 19h30m para utentes dependentes e 19h30m – 20h30m para utentes autónomos;
 - e) Ceia: 22h.
2. Para utentes diabéticos, haverá reforço às 4h da manhã.
3. As refeições são servidas no refeitório, só podendo ser servidas nos aposentos privativos dos utentes por motivos devidamente justificados, nomeadamente respeitantes ao seu estado de saúde.
4. A ementa semanal deve ser afixada em local visível.
5. Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica, podendo implicar encargos suplementares, que serão suportados pelo utente e são de cumprimento obrigatório. Nestes casos,



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões	Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
	Revisão Data	4/27-03-2023
	Página	33 de 50

não é permitido o fornecimento de alimentos por parte de familiares, visitas ou outras pessoas que não pertençam à instituição. Caso não seja respeitada esta obrigação, a Instituição não se responsabiliza pelo eventual agravamento do estado clínico dos utentes.

6. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

7. No caso de o utente recusar a dieta prescrita, deverá assinar um termo de responsabilidade, não se responsabilizando a ERPI pelo seu incumprimento.

NORMA 37^a

Apoio nas Refeições

1. Sempre que o utente não tenha mobilidade para se autoalimentar terá auxílio por parte de um colaborador.

NORMA 38^a

Interdição de Alimentos

1. Os alimentos que não forem fornecidos pela ERPI deverão ser identificados e triados na secretaria/equipa da saúde e, posteriormente, armazenados em local apropriado para serem consumidos na sala de refeições.

2. Os utentes ou familiares não estão autorizados a trazer bebidas alcoólicas para a ERPI.

3. Não pode haver alimentos nos quartos.

NORMA 39^a

Cuidados de Higiene e Imagem

1. O serviço de higiene e imagem pessoal são prestados de modo a assegurar a privacidade, a autonomia e a confidencialidade.

2. Os cuidados de higiene são planeados de acordo com as necessidades dos utentes e indicação da equipa de enfermagem e registados em impresso próprio.

3. Os utentes deverão respeitar as orientações da ERPI relacionadas com os cuidados de higiene.

4. A escolha dos produtos utilizados na higiene e imagem pessoal é da responsabilidade da ERPI.



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões	Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
	Revisão Data	4/27-03-2023
	Página	34 de 50

5. No caso do utente ou do representante legal pretender outros produtos que não os disponibilizados pela ERPI, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer reembolso ou redução na mensalidade.

6. Os produtos deverão ser entregues na secretaria/equipa de saúde, de modo a proceder à sua verificação e respetivo encaminhamento.

NORMA 40^a

Tratamento de Roupa

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição.

NORMA 41^a

Atividades Socioculturais, Lúdico-Recreativas, de Motricidade e Estimulação Cognitiva

1. As atividades desenvolvidas na ERPI estão de acordo com o Plano Anual de Atividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP), elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local bem visível e são comuns a todos, mas com ajustes individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.

2. O PADP contém atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativa e terapêutica, que visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre utentes e para a estimulação e manutenção das capacidades físicas e psíquicas dos mesmos.

3. A execução do plano de atividades é monitorizada regularmente, de modo a melhor se alcançarem os seus objetivos, sendo avaliado no balanço anual de atividades.

NORMA 42^a

Cuidados de Enfermagem

1. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade da enfermeira da Instituição e registados em impresso próprio.



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões	Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
	Revisão Data	4/27-03-2023
	Página	35 de 50

NORMA 43ª

Aquisição, gestão, preparação e administração de fármacos

1. A aquisição da medicação do utente deve, sempre que possível, ser da responsabilidade do mesmo ou do seu representante legal. Contudo, quando solicitado, a ERPI procederá à aquisição da medicação, sendo este valor imputado ao utente.
2. Quando solicitado, a gestão e preparação da medicação poderá ser assegurada pela Instituição.
3. A administração de medicação ao utente durante o período de permanência na ERPI é da responsabilidade da equipa de saúde.

NORMA 44ª

Apoio Social

1. Existe uma equipa multidisciplinar que desenvolve apoio aos utentes de ERPI e que, partindo do Plano Individual de Cuidados e Ficha de Avaliação de Diagnóstico, constroem um Plano Individual adequado às necessidades de cada utente.
2. Todas as informações psicossociais são confidenciais, encontrando-se arquivadas em local próprio, só acessível aos técnicos responsáveis, sendo respeitadas as condições de resguardo e confidencialidade.

NORMA 45ª

Acompanhamento ao Exterior, aos Serviços de Saúde e articulação com os mesmos

1. Sempre que seja possível em termos de recursos humanos, poderá haver lugar ao acompanhamento dos utentes ao exterior para tratar de assuntos burocráticos e/ou para aquisição de bens.
2. Nos casos de ausência ou indisponibilidade familiar para assegurar o acompanhamento a consultas médicas, exames ou aquisição de medicação, a Instituição assegura o serviço.
3. Os transportes e acompanhamentos realizados no concelho de residência do utente, até ao limite de duas vezes por mês, estão incluídos no respetivo serviço. Todos os outros serão taxados consoante tabela em anexo ao Regulamento.



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões	Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
	Revisão Data	4/27-03-2023
	Página	36 de 50

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	36 de 50

4. O acompanhamento realizado ao Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, uma vez por mês, está incluído no respetivo serviço.
5. Quando se trata de transportes e acompanhamentos fora do concelho, as deslocações são taxadas consoante tabela em anexo.
6. As despesas com o pagamento de exames e consultas são da responsabilidade do utente, família ou do seu representante, não sendo assumidas pela Instituição.
7. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à família ou representante. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento do utente em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
8. Sempre que se acompanhe o utente aos serviços de urgência, o colaborador que o acompanha apenas fará esse acompanhamento durante o período máximo de espera da corporação de bombeiros (2 horas).
9. O estipulado nos pontos 2 e 3 poderá sofrer alterações após avaliação, tendo em consideração a periodicidade com que o utente recorre a estes serviços de saúde.

NORMA 46^a

Ajudas Técnicas

1. É da responsabilidade do utente ou do representante legal a aquisição, manutenção e reparação das ajudas técnicas ou de outros materiais similares.
2. A Instituição dispõe de algumas ajudas técnicas que poderão, sempre que haja disponibilidade, ser cedidas, mediante aluguer das mesmas.

NORMA 47^a

Passeios e Deslocações

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Instituição que, comunica, através dos colaboradores essas atividades.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	37 de 50

3. É o utente que decide se deseja ou não participar nos passeios, salvo quando estes não são hábeis para o fazer. Nestas situações são os familiares ou responsáveis do utente que tomam essa decisão.
4. Sempre que se estabeleça um horário de saída da Instituição para um passeio ou deslocação, este deverá ser cumprido rigorosamente.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

NORMA 48^a

Atuação em Situações de Emergência

1. Sempre que ocorra uma situação de emergência relacionada com o utente será feita uma avaliação prévia da situação de saúde e, caso se considere necessário, será encaminhado para o hospital.
2. No caso de existir uma situação de emergência a Diretora de Serviços, a Diretora Técnica ou a Enfermeira deverá comunicá-la à pessoa responsável pelo utente.
3. O Centro Social Caeiro da Matta tem aprovados os Planos de Emergência, com respetivo Plano de Evacuação.
4. Sem prejuízo do referido no ponto 3, são mantidas atualizadas as medidas de segurança e higiene dos equipamentos, espaços e objetos.

CAPÍTULO VI

RECURSOS

NORMA 49^a

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	38 de 50

2. O conteúdo funcional dos colaboradores constantes do mapa está descrito no manual de funções do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões.
3. Os serviços prestados na ERPI são assegurados por uma equipa multidisciplinar em número adequado ao número de utentes, constituída por técnicos com formação, preferencialmente em serviço social e animação sociocultural.

NORMA 50^a

Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta ERPI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. À Direção Técnica compete cumprir os termos da norma IX do Guião Técnico de Lar para Idosos.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES

NORMA 51^a

Direitos e Deveres dos Utentes

1. São direitos do utente:
 - a) Utilizar todas as instalações da Instituição que lhes forem destinadas;
 - b) Ser informado das normas e regras vigentes;
 - c) Satisfazer as suas necessidades físicas, psíquicas, sociais e espirituais, tendo em vista a manutenção e promoção da sua autonomia;
 - d) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	39 de 50

- e) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada, preservada e respeitada;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Comunicar com o exterior e receber visitas de familiares e amigos, no horário estabelecido pela Instituição. Este horário deve ser sempre respeitado por utentes, familiares e amigos;
- h) Ausentar-se das instalações por motivos da sua vida particular (de preferência sempre acompanhado pelos seus responsáveis), mas com a autorização da Diretora de Serviços ou por quem a represente. Contudo, a entrada e saída do estabelecimento deve ser registada em impresso próprio salientando a data, o destino e a hora para onde pretende ausentar-se, por motivo de segurança e controlo de eventuais ausências;
- i) Apresentar elogios, sugestões e reclamações à Diretora de Serviços;
- j) Ter conhecimento da ementa semanal;
- k) Ter no quarto utensílios e adornos próprios, desde que não danifiquem as instalações da Instituição.

2. São deveres dos utentes:

- a) Fornecer à Instituição, no ato da admissão, os dados pessoais referidos no ponto 1, da Norma 5^a;
- b) Cuidar da sua higiene, apresentando-se sempre limpos e asseados;
- c) Indicar, no ato de admissão, a pessoa a contactar em caso de necessidade para que conste no processo individual do utente;
- d) Respeitar as normas de educação e convivência, promovendo a harmonia entre utentes, funcionários e visitantes da Instituição;
- e) Revelar a maior compreensão e tolerância com os companheiros do quarto;
- f) Respeitar as ordens, as normas e os horários da Instituição, nomeadamente o das refeições e do recolher;
- g) Prestar a máxima colaboração com a Instituição para que esta se apresente sempre limpa e arrumada.

3. É proibido aos utentes:



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões	Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
	Revisão Data	4/27-03-2023
	Página	40 de 50

- a) Colocar nas paredes pregos, quadros, estampas sem prévia autorização da Direção;
- b) Possuir nos quartos, qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiro, poluindo o ambiente;
- c) Manter nos seus quartos rádios, televisores e reprodutores de som em funcionamento depois das 22 horas, com som elevado;
- d) Fumar dentro dos espaços interiores da Instituição;
- e) Abrir as janelas ou portas exteriores nos meses em que esteja ligado o aquecimento central;
- f) Receber das visitas, qualquer tipo de alimentos ou bebidas sem autorização da Diretora de Serviços;
- g) Usar ou acender qualquer lamparina, vela, máquina ou fogão nos quartos ou áreas comuns;
- h) Ausentar-se da Instituição sem que seja assumida a responsabilidade dessa ausência, por escrito;
- i) Ter à sua guarda medicamentos.

NORMA 52^a

Direitos e Deveres do Representante Legal/Familiares

1. São direitos do representante legal/familiares:

- a) Utilizar as instalações da Instituição que lhes forem destinadas;
- b) Ser informado das normas e regras vigentes;
- c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados ao utente, sendo a sua vida privada, preservada e respeitada;
- e) Participar nas atividades para que a Instituição o/os convidar, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Apresentar elogios, sugestões ou reclamações à Diretora de Serviços;
- g) Ter conhecimento da ementa semanal e dos serviços prestados ao utente.



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões	Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
	Revisão Data	4/27-03-2023
	Página	41 de 50

2. São deveres do representante legal/familiares:

- a) Indicar, no ato da admissão, as pessoas a contactar (responsáveis) em caso de necessidade;
- b) Cuidar da saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que seja feito fora Instituição;
- c) Respeitar as ordens, as normas e os horários da Instituição, nomeadamente o das refeições e do recolher;
- d) Prestar a máxima colaboração com a Instituição para que esta se apresente sempre limpa e arrumada;
- e) Comunicar previamente à Diretora de Serviços/Direção eventuais saídas dos utentes da ERPI e dar conhecimento dos acompanhantes;
- f) Fornecer vestuário, calçado e consumíveis adequados aos seus familiares.

3. É proibido ao representante legal/familiares:

- a) Aceder aos quartos sem autorização da Diretora de Serviços;
- b) Colocar nas paredes pregos, quadros, estampas sem prévia autorização da Direção;
- c) Colocar nos quartos, qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiro;
- d) Fumar dentro dos espaços interiores da Instituição;
- e) Abrir as janelas ou portas exteriores nos meses em que esteja ligado o aquecimento central;
- f) Dar aos utentes, qualquer tipo de alimentos ou bebidas sem autorização da Diretora de Serviços;
- g) Usar ou acender qualquer lamparina, vela, máquina ou fogão nos quartos ou áreas comuns;
- h) Dar à guarda dos utentes medicamentos.

NORMA 53^a

Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver tratados com respeito e dignidade os dirigentes e funcionários;



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	42 de 50

- b) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- c) Ver respeitado o seu património;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente no ato de admissão;
- e) Rescindir o contrato de prestação de serviços sempre que os utentes reiteradamente violem as normas do presente regulamento, de forma particular quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
- f) Não permitir o acesso às instalações, sempre que os utentes, familiares ou visitantes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição:

- a) Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços do utente;
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- c) Admitir ao serviço profissionais idóneos;
- d) Manter os ficheiros dos colaboradores e dos utentes atualizados;
- e) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os colaboradores que ao processo possam ter acesso;
- f) Dispor de um Livro de Reclamações;
- g) Garantirem que a todos os utentes sejam satisfeitos os seus direitos;
- h) Zelarem para que na ERPI a alegria e o carinho sejam uma realidade;
- i) Manter devidamente atualizados os valores das participações e respetivas condições de prestação.



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões	Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
	Revisão Data	4/27-03-2023
	Página	43 de 50

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	43 de 50

NORMA 54ª

Direitos e Deveres dos Colaboradores

1. São direitos dos colaboradores:

- a) Dispor de condições materiais de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança no trabalho;
- b) Ser informado atempadamente de escalas e horários de trabalho, funções e tarefas que lhes sejam atribuídas;
- c) Participar nas reuniões de funcionários, colaborando na avaliação periódica dos serviços e sugerindo mudanças;
- d) Ser respeitado pelo trabalho que efetuam;
- e) Ter acesso a ações de formação na respetiva área de trabalho;
- f) Ser tratado com respeito e dignidade por utentes e seus familiares.

2. São deveres dos colaboradores:

- a) Ser assíduo e pontual;
- b) Cumprir com zelo e qualidade as funções que lhes sejam atribuídas;
- c) Guardar sigilo profissional e atuar com base em princípios de ética e deontologia;
- d) Respeitar as orientações que lhes sejam transmitidas pelos superiores;
- e) Tratar com respeito e dignidade os utentes, familiares e amigos;
- f) Respeitar os colegas de trabalho, colaborando com todos em equipa;
- g) Comunicar por escrito e/ou oralmente aos superiores as ocorrências importantes para o bom funcionamento do serviço;
- h) Utilizar cuidadosa e adequadamente os equipamentos e materiais necessários à execução das suas tarefas, assumindo a responsabilidade pelos danos que possam causar;
- i) Participar nas reuniões de trabalho;
- j) Participar em ações de formação contínua, de carácter interno e externo;
- k) Cumprir e fazer cumprir as normas do presente regulamento.



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	44 de 50

**CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS**

NORMA 55ª

Gestão e Tratamento de Sugestões, Elogios e Reclamações

1. A Instituição dispõe de sistema de gestão e tratamento de sugestões, elogios e reclamações que podem ser apresentadas através das seguintes modalidades:

1.1. Presencial:

- a) Em atendimento presencial com a Diretora de Serviços;
- b) Em atendimento com qualquer elemento da Direção.

1.2. Caixa de Sugestões:

- a) Na Instituição existe uma caixa de sugestões em que os utentes e familiares podem depositar os seus elogios e suas opiniões/apreciações.

1.3. Livro de Reclamações:

- a) O livro de reclamações está disponível em dois formatos para utentes, familiares e todas as pessoas interessadas, nos termos da legislação em vigor:
 - Em formato de papel, devendo ser solicitado na Secretaria;
 - Em formato digital, através do link www.livroreclamacoes.pt/Pedido/Reclamacao.

1.4. E-mail:

- a) Caso existam reclamações, essas devem ser dadas a conhecer à Direção e à Direção Técnica da Instituição através dos seguintes endereços de e-mail: direcao@cspm.pt; direcaotecnica@cspm.pt.



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões	Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
	Revisão Data	4/27-03-2023
	Página	45 de 50

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	45 de 50

NORMA 56^a

Livro de Registo de Ocorrências

1. A ERPI dispõe de um Livro de Registo de Ocorrências que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é supervisionado pela Encarregada de Serviços Gerais/ Diretora de Serviços/Diretora Técnica e utilizado pelos colaboradores da ERPI e demais afetos a esta resposta para transmitir aspetos relevantes sobre os utentes, essenciais para o bom desempenho das suas funções.
3. Este livro é entregue todos os finais de meses à Encarregada de Serviços Gerais.

NORMA 57^a

Manual de Gestão e Prevenção de Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. A Instituição dispõe de um Manual de Gestão e Prevenção de Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos que permite aos colaboradores observar e perceber indicadores de abuso, negligência ou maus-tratos, a partir de sinais, informação verbal e não-verbal do utente e desencadear os procedimentos adequados.
2. O manual compreende orientações para atuação em situações de abuso, negligência e maus-tratos ocorridos:
 - a) Na família que atentam contra o bem-estar do utente e sejam suscetíveis de constituir situações de risco ou perigo;
 - b) Na Instituição, infligidos pelos colaboradores ao utente;
 - c) Na Instituição, infligidos pelo utente aos colaboradores.
3. São expressamente proibidos qualquer tipo de maus-tratos, físicos ou verbais, por parte de utentes ou seus familiares, a outros utentes ou colaboradores do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões.
4. Caso tal se verifique, será objeto de análise pela Diretora de Serviços/Direção Técnica ou pela Direção, que poderá fazer cessar o contrato de prestação de serviços, resultando na imediata exclusão do utente ou efetuando um aviso prévio de 8 a 15 dias, conforme a gravidade da situação.



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões	Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
	Revisão Data	4/27-03-2023
	Página	46 de 50

5. Para monitorização, registo e acompanhamento de eventuais situações de violência física, psíquica e verbal, serão adotados os seguintes procedimentos:

- a. Quando se identificam sinais de alerta no que diz respeito a violência, é de imediato comunicado à Diretora de Serviços/Diretora Técnica.
- b. Depois de ser comunicada a situação, dá-se lugar à avaliação e diagnóstico inicial para, posteriormente se articular com a família ou entidades competentes, dependendo da situação.

NORMA 58^a

Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal responsável, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Estas alterações deverão ser comunicadas ao ISS,IP/Centro Distrital de Coimbra, entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.
4. Será entregue uma cópia do regulamento interno ao utente, ao representante legal responsável ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
5. Este regulamento é válido até nova atualização.

NORMA 59^a

Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código

CSPM.30.PRD.1.PC1

Revisão
Data

4/27-03-2023

Página

47 de 50

NORMA 60ª

Foro Competente

1. Tem competência para resolução de eventuais litígios judiciais o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra.

NORMA 61ª

Disposições Complementares

1. Em caso de danos imputáveis ao utente, este e/ou os seus familiares ou responsáveis, poderão ser responsabilizados pelos prejuízos causados mediante documento comprovativo.
2. A Diretora Técnica deverá promover reuniões periódicas com os utentes e colaboradores para informações, auscultação dos seus interesses e aspirações.
3. Deve a Diretora de Serviços, autorizada pela Direção, estabelecer as parcerias locais possíveis, de forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.

NORMA 62ª

Atuação em casos excecionais

1. Qualquer situação não prevista em Regulamento Interno e que ultrapasse as competências da Instituição, será tratada de acordo com indicações emanadas pelos organismos tutelares.

NORMA 63ª

Aprovação e Revisão

1. É da responsabilidade da Direção do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões proceder à aprovação e revisão deste documento.



Regulamento Interno de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Equipamento de Midões	Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
	Revisão Data	4/27-03-2023
	Página	48 de 50

NORMA 64ª

Entrada em Vigor

1. Este regulamento, aprovado em reunião de Direção do Centro Social Caeiro da Matta da Paróquia de Midões, entra em vigor 30 dias após a sua comunicação ao ISS,IP/Centro Distrital de Coimbra.

Aprovado em Reunião de Direção a 9 de maio de 2023

A Direção



**Regulamento Interno de Estrutura
Residencial para Pessoas Idosas –
Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	49 de 50

Nota – Entregar um exemplar ao utente.



_____, utente da ERPI, ou
_____, representante legal do utente
_____ declara que tomou conhecimento das
informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em
cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

_____, ____ de _____ de 20__

(Assinatura)



**Anexo ao Regulamento Interno de
Estrutura Residencial para Pessoas
Idosas – Equipamento de Midões**

Código	CSPM.30.PRD.1.PC1
Revisão Data	4/27-03-2023
Página	50 de 50

Serviços de Cabeleireiro (cortes de cabelo) prestados pela Instituição:

- Cavalheiros: 3€
- Senhoras: 5€

Transporte para consultas, exames de diagnóstico e tratamentos:

- Arganil: 15€
- Coimbra: 40€
- Oliveira do Hospital: 10€
- Santa Comba Dão: 15€
- Seia: 20€
- Tábua: 5€ (por cada deslocação, além das incluídas no serviço de acompanhamento aos serviços de saúde)
- Viseu: 40€

NOTA: Retorno Coimbra-Tábua: 20€

Acompanhamento a consultas a Coimbra, além da incluída no serviço de acompanhamento aos serviços de saúde (quando o transporte é assegurado pelos Bombeiros):

- Período da manhã ou da tarde: 5€
- Períodos da manhã e da tarde: 10€

Revisto e Aprovado em reunião de Direção em 09/05/2023

A Direção