



Regulamento Interno  
Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

## Regulamento Interno

Lar da Sagrada Família

Lar de Santo António

Unidade Residencial Aristides de Sousa Mendes



Regulamento Interno  
Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

### REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

#### Capítulo I DISPOSIÇÕES GERAIS

##### Norma I Âmbito de Aplicação

A Santa Casa da Misericórdia da Amadora (adiante designada por SCMA), Instituição Particular de Solidariedade Social, possui dois Lares: o **Lar Sagrada Família** (adiante designado LSF) e o **Lar Santo António** (adiante designado LSA) e uma unidade residencial designada **Unidade Residencial Aristides de Sousa Mendes** (adiante apresentada como URASM).

As referidas respostas sociais integram-se nos objetivos da SCMA, participam na sua natureza e são orientados de acordo com os princípios da doutrina e moral cristã.

É **Missão** da Santa Casa da Misericórdia da Amadora: “Prestar, Criar e Desenvolver Serviços na Área Social adequados às necessidades da comunidade da Amadora, Promovendo a Solidariedade, a Qualidade de Vida e a Dignidade Humana”.

É **Missão** da Área da 3ª idade: “ Servir a População Maior respondendo às suas necessidades e Promovendo a Dignidade Humana”.

Edição 4  
Pagina 2/34  
Sistema Gestão da Qualidade  
IMP.GQ.034.03



## Regulamento Interno Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

### **NORMA II Legislação Aplicável**

A resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) rege-se pelo estipulado nos Estatutos da SCMA e pela legislação que regula as IPSS's nomeadamente:

- Portaria n.º 67/2012 de 21 de março (Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que deve obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas);
- Circular de Orientação Técnica n.º 4 de 16/12/2014 (Regula as participações familiares devida pela frequência das Respostas Sociais);
- Circular de Orientação Técnica n.º 5 de 23/12/2014 (Regula a frequência dos utentes nas participações da Segurança Social);
- Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de setembro (Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contato com o público em geral);
- Manual da Gestão da Qualidade da ERPI.

Edição 4  
Pagina 3/34  
Sistema Gestão da Qualidade  
IMP.GQ.034.03



## Regulamento Interno Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

### **Norma III Objetivos do Regulamento Interno**

O presente Regulamento Interno visa:

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

Edição 4  
Pagina 4/34  
Sistema Gestão da Qualidade  
IMP.GQ.034.03



**Regulamento Interno  
Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas**

**Norma IV  
Objetivos da ERPI**

- 1-Proporcionar serviços permanentes e adequadas à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- 2-Contribuir para estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- 3-Criar condições quer permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- 4-Potenciar a integração social;
- 5-Proporcionar uma qualidade de vida que, embora sujeita ao coletivo, não descure o individual, um ambiente calmo, confortável e humanizado respeitando na medida do possível os usos e costumes dos idosos, assim como a sua individualidade e privacidade;
- 6-Garantir os serviços necessários ao regular funcionamento da ERPI, nomeadamente, higiene do ambiente, higiene individual dos idosos, tratamento de roupas e serviço de refeições, sendo proporcionada uma alimentação adequada às necessidades dos Idosos, atendendo na medida do possível, a hábitos alimentares e gostos pessoais, cumprindo rigorosamente as prescrições médicas;
- 7-Incentivar a participação dos familiares, ou pessoa responsável, no apoio ao Idosos, sempre que possível e, desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do Idoso.



**Regulamento Interno  
Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas**

**Norma V  
Serviços Prestados e Atividades desenvolvidas**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1-Alimentação- adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas e supervisão do seu cumprimento por uma dietista. (A ementa encontra-se afixada no refeitório de cada ERPI)
- 2-Cuidados de higiene, conforto e integridade da pele efetuado com produtos utilizados pela instituição, no caso de alergias e/ou outros gostos os produtos ficaram ao encargo do utente.
- 3-Higiene dos espaços;
- 4-Tratamento de roupa;
- 5-Apoio Social (acompanhar, informar, encaminhar o utente/família e articular com outros serviços, com o objetivo de colmatar as necessidades);
- 6-Apoio Psicológico; quando solicitado pelo utente ou pela equipa técnica da ERPI é efetuado o acompanhamento por um psicólogo;
- 7-Atividades lúdicas e recreativas, culturais, desportivas, intelectuais/formativas, animação e sociais;
- 8-Administração de fármacos, quando prescritos;
- 9-Marcação de consultas e a exames complementares de diagnóstico;
- 10-Acompanhamento a consultas de especialidade e a exames complementares de diagnóstico;
- 11-Serviço religioso;



## Regulamento Interno Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

- 12-Fisioterapia de manutenção;
- 13-Cuidados de enfermagem;
- 14-Cuidados Médicos;
- 15-Serviços de Custo Extra (Tabela afixada na ERPI):
  - 15.1-Fisioterapia Clínica Individualizada nas instalações da ERPI, mediante tabela de cuidados afixada nas instalações do equipamento;
  - 15.2-Cabeleireira e esteticista nas instalações da ERPI, mediante tabela de serviços afixada nas instalações do equipamento;
  - 15.3-Serviço de Transporte-deslocação ao centro de saúde, hospital, e para outros fins, mediante de tabela afixada nas instalações do equipamento;
  - 15.4-Fornecimento de produtos de incontinência;
  - 15.5-Fornecimento de produtos de tratamento de feridas, úlceras e cremes de hidratação de pele;
  - 15.6-Fornecimento de medicação.

### Capítulo II PROCESSO DE ADMISSÃO DO CLIENTE

#### Norma I Condições de Admissão

- 1-A admissão na ERPI é feita por deliberação da Mesa Administrativa da SCMA, sob parecer do Diretor Técnico;
- 2-São considerados prioritários, os Idosos que frequentam as respostas da SCMA, para a admissão na ERPI, as pessoas em situação de risco, que não possam continuar no seu domicílio e para as quais, após ponderada avaliação, não

Edição 4  
Pagina 7/34  
Sistema Gestão da Qualidade  
IMP.GQ.034.03



## Regulamento Interno Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

tenha sido possível, encontrar outra solução como alternativa;

3-Podem ser admitidas pessoas que não preencham as condições descritas na alínea 1 e 2, desde que as mesmas sejam devidamente analisadas pelo Diretor Técnico da resposta social e aprovado pela Mesa Administrativa.

#### Norma II Candidatura

A candidatura à resposta social ERPI é efetuada no Centro de Atendimento da Misericórdia da Amadora, sito na Rua de Porto Santo nº8 Venteira- Amadora (CASSA) através do preenchimento da Ficha de Candidatura.

#### Norma III Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos candidatos, por ordem decrescente de priorização, as seguintes situações:

- 1-Clientes que frequentem outras valências da SCMA;
- 2-Idosos que residam sós por períodos muito prolongados;
- 3-Idosos que vivam em situações precárias de habitação;
- 4-Idosos em situação de comprovada carência económica;
- 5-Inexistência ou incapacidade de familiares para prestação dos cuidados que carece;

Edição 4  
Pagina 8/34  
Sistema Gestão da Qualidade  
IMP.GQ.034.03



## Regulamento Interno Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

6-Idosos encaminhados pela Segurança Social, ao abrigo do acordo de cooperação celebrado entre as duas entidades;  
7-O âmbito geográfico de admissão para o Lar St<sup>o</sup> António é concelhio, para o Lar Sagrada Família e Unidade Residencial Aristides de Sousa Mendes é distrital com prioridade concelhia.

### **Norma IV Admissão**

Entrega da seguinte documentação:

- 1-Fotocópia do B.I./C.C.;
  - 2-Fotocópia do cartão de contribuinte;
  - 3-Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social e/ou da Caixa Geral de Aposentações;
  - 4-Fotocópia do cartão de Assistência Médica;
  - 5-Comprovativo dos rendimentos (vide capítulo III, norma V, ponto 3)
  - 6-Comprovativo das despesas fixas mensais;
  - 9-Relatório do médico de família que refira o historial clínico do candidato, os medicamentos que toma no ato de admissão e a dieta prescrita.
- A candidatura é precedida de uma entrevista pré-diagnóstica com o Diretor Técnico, a pessoa que sinaliza a situação e que formaliza o pedido.
- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico, a quem compete elaborar a proposta de admissão, a submeter à decisão da Mesa Administrativa.



## Regulamento Interno Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

Se a admissão se verificar até ao dia 15, inclusive, a importância a pagar será relativa a um mês. Se a admissão se verificar após o dia 15, a importância a pagar será relativa a meio mês.

### **Norma V Processo Individual do cliente**

O processo individual do cliente é constituído por:

- 1-Ficha de candidatura;
- 2-Ficha de Avaliação diagnóstica;
- 3-Ficha de admissão de utentes (comunicação aos serviços administrativos dos dados do cliente);
- 4-Informação social de admissão com deliberação da mesa administrativa;
- 5-Contrato de prestação de serviços;
- 6- Programa de acolhimento inicial (com a duração de 3 meses) e relatório de avaliação do programa de acolhimento inicial;
- 7-Plano de desenvolvimento individual;
- 8-Relatório médico;
- 9-Ficha de calculo de mensalidade;
- 10-Documentos do cliente e do responsável (entregues na admissão).



**Regulamento Interno  
Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas**

**Norma VI  
Base de dados de Candidaturas**

1-No caso de inexistência de vaga para admissão, o candidato ficará em base de dados. Se no período de um ano não for convocado o candidato terá de revalidar a sua candidatura, podendo fazê-lo por telefónica, por mail ou presencialmente;

2-Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o mesmo será comunicado ao candidato pelo diretor técnico, no ato da receção da ficha de candidatura;

3-Quando o candidato e/ou representante informa que não está interessado na manutenção da sua candidatura na base de dados, o processo é arquivado por um período mínimo de um ano e é atualizado a base de dados;

4-Caso haja vaga o, o técnico destacado para o efeito, selecionará candidato informando-o da existência da mesma. No caso de não manifestar interesse, a ficha de candidatura é arquivada por um período mínimo de um ano.

**CAPÍTULO III  
INSTALAÇÕES E REGULAMENTO TÉCNICO DE  
FUNCIONAMENTO**

**Norma I  
Instalações**

Edição 4  
Pagina 11/34  
Sistema Gestão da Qualidade  
IMP.GQ.034.03



**Regulamento Interno  
Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas**

1-AS ERPI's são uma resposta Social da Santa Casa da Misericórdia da Amadora cujo âmbito geográfico são: no Lar Stº António o concelho da Amadora, no Lar Sagrada Família e na Unidade Residencial Aristides de Sousa Mendes âmbito distrital com prioridade concelhia e apresentam-se da seguinte forma:

-Lar da Sagrada Família, sito na Av. Da República Alto da Cova Moura – Águas Livres- Amadora, constituído por quartos individuais, quartos duplos e quartos triplos;

-Lar do Santo António, sito na Estrada da Portela - Quinta das Torres Alfragide-Amadora, constituído por quartos individuais, quartos duplos e quartos triplos;

-Unidade Residencial Aristides de Sousa Mendes, sito na Rua Aristides de Sousa Mendes, nº 8, Mina D'Água-Amadora, constituído por apartamentos de tipologia 1 e de tipologia 2.

**Norma II  
Horário de Funcionamento**

A ERPI funciona 24 horas por dia durante 365 dias por ano.

**Norma III  
Entrada e Saída de Visitas**

Edição 4  
Pagina 12/34  
Sistema Gestão da Qualidade  
IMP.GQ.034.03





## Regulamento Interno Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

O horário de visita de familiares e amigos decorre diariamente no período compreendido entre as 14:30 horas e as 18:00 horas.

### Norma IV Pagamento da Mensalidade

- 1-O pagamento da mensalidade/ participação é efetuado no seguinte período: de 1 a 10 de cada mês;
- 2-As mensalidades serão atualizadas anualmente, em fevereiro com efeitos a partir de março ou sempre que as circunstâncias o aconselhem, podendo igualmente ser revistas sempre que se alterem os pressupostos que estiveram na base da contratualização, com consequente revisão de contrato;
- 3-A mensalidade é revista sempre que se verifiquem alterações do rendimento familiar;
- 4-As mensalidades são pagas pelo sistema de débito direto (SDD) ou pelo sistema de entidade/referência (SER) nas caixas Multibanco;
- 5-Para pagamentos em numerário, os mesmos serão efetuados na tesouraria, sito na Estrada da Portela, Quinta das Torres, 2610-461 Amadora.
- 6-Em caso de incumprimento do prazo de pagamento da mensalidade ser superior a 60 dias, sem justificação, pode a Instituição rescindir o contrato de prestação e serviços, sem prejuízo das normas legais aplicáveis.

### Norma V

Edição 4  
Pagina 13/34  
Sistema Gestão da Qualidade  
IMP.GQ.034.03



## Regulamento Interno Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

### Tabela de Comparticipações/ Preçário de Mensalidades

1-A Tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local visível.

### Fórmula de cálculo do Rendimento *per Capita*:

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

RC= Rendimento “per capita” mensal  
RAF= Rendimento agregado familiar (anual ou anualizado)  
D= Despesas mensais fixas  
N= Número de elementos do agregado familiar

- 2-Para a resposta social ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta;
- 3-A prova de rendimentos do agregado familiar é feita através da apresentação da declaração do I.R.S., respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar; Rendimento de trabalhador dependente e/ou independente; Pensões sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e/ou por deficiência), Bolsas de Estudo e Formação (exceto as atribuídas para frequência ou concussão, até ao grau de licenciatura), Prediais, Capitais;
- 4-No que respeita às despesas fixas mensais, consideram-se para o efeito:

Edição 4  
Pagina 14/34  
Sistema Gestão da Qualidade  
IMP.GQ.034.03

- 4.1-Valor de taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- 4.2-Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- 4.3-Despesas com saúde, aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

O somatório das despesas referidas nos pontos 4.2 e 4.3, tem um limite máximo da Retribuição Mínima Mensal Garantida.

5-Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de participação familiar ate ao limite da participação família máxima.

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

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

8-O valor da participação familiar mensal em ERPI (mensalidade) determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, tendo por base a aplicação da escala de Katz, que avalia o grau de dependência nas atividades básicas de vida diária em três categorias: Muito Dependente (com pontuação de 0 a 2) aplicação 90%, Dependência Moderada (com pontuação de 3 a 5) aplicação 80% e Independente

- (com pontuação igual ou superior a 6) aplicação de 75%;
- 9-Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior;
- 10-Na situação prevista no ponto anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade;
- 11-À participação familiar apurada nos termos do ponto 4 pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares;
- 12-Para efeitos da determinação da participação dos descendentes e outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada;
- 13-Os serviços mencionados no capítulo I, norma V, ponto 15, alíneas 1 a 6, são faturados extra mensalidade, e o valor dos mesmos encontra-se afixado em tabela própria;
- 14-O valor de referência, para efeitos de participação familiar, é o indicado no Protocolo de Cooperação entre a UMP e o Ministério do Trabalho e da Segurança Social;
- 15-Para que o estabelecimento possua sustentabilidade financeira é necessário que o somatório da média das mensalidades dos clientes/utentes com a participação da segurança social não seja inferior ao custo médio por cliente/utente no Estabelecimento;





**Regulamento Interno**  
**Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas**

16-Sempre que o somatório da comparticipação familiar com a comparticipação financeira da segurança social seja inferior ao custo médio sustentável por utente, considerada a totalidade dos utentes, deve ser acordado com os descendentes de 1.º grau de linha reta ou herdeiros diretos, mediante outorga por escrito, o pagamento do diferencial.

17-Serão pagas 12 mensalidades por ano; em caso de ausência superior a 10 dias e inferior a 15 dias haverá uma dedução de 10% no valor da mensalidade. Em caso de ausência superior a 15 dias seguidos, haverá uma dedução de 20%. Os acertos são realizados no mês seguinte ao da ausência.

18-No ato de admissão será liquidada a mensalidade correspondente ao próprio mês. Nas admissões feitas a dia 15, o cliente pagará metade do valor da mensalidade.

19-O montante da comparticipação referida será atualizado anualmente, podendo ainda ser alterado sempre que as condições económicas referidas no processo de admissão se alterem ou não correspondem á verdade dos fatos.

**Norma VI**  
**Refeições**

As refeições, de acordo com as necessidades, compreenderão dieta ou prato geral. Serão fornecidas nos seguintes horários:

	LSA	LSF	URASM
Pequeno-Almoço	9H30M	9 H	9H



**Regulamento Interno**  
**Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas**

Almoço	12H30M	12H30M	12H30
Lanche	15H30M	16H	16H
Jantar	18H30M	18H30M	18H30
Ceia	21H30M	21H30M	21H30
Complemento	Variável	Variável	Variável

1-A ementa encontra-se afixada na sala de refeições da respetiva ERPI;

2-Poderá haver acompanhamento das refeições sempre que seja necessário.

**Norma VII**  
**Atividades/Serviços Prestados**

1-A ERPI dispõe de um livro de ocorrências de preenchimento diário que permite a passagem de informação entre equipas e responsável.

2-Qualquer ausência do utente deverá ser comunicada com uma antecedência de dois dias, à responsável da resposta social;

3-O apoio será prestado individualmente, ou por uma equipa de duas ajudantes de lar, conforme a situação o justifique e de acordo com a escala estabelecida;

4-Em caso de urgência, a família é informada da situação e responsabilizada pelo encaminhamento. Na ausência de contato o utente é encaminhado de imediato para o centro hospitalar;



**Regulamento Interno**  
**Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas**

5-Na ocorrência de um óbito, na Instituição esta informará imediatamente o familiar responsável, sendo o processo fúnebre da responsabilidade da família;

6-A medicação será ministrada se acompanhada da prescrição médica com a respetiva dosagem, horário das tomas e duração do tratamento;

7-As entradas e saídas dos Idosos da ERPI devem organizar-se da seguinte forma:

7.1-Serem condicionadas apenas pelo cumprimento do horário das refeições, por indicações médicas ou caso de Idosos cujo estado físico ou mental possa fazer presumir a ocorrência de acidentes, apenas será autorizado desde que acompanhado por familiares, colaboradores ou outras pessoas idóneas;

7.2-As saídas dos Idosos são registadas no livro de ocorrências, com indicação da hora provável do regresso e se tomam ou não alguma refeição do dia;

7.3-A saída dos Idosos para casa dos familiares ou amigos, para fins-de-semana, férias ou outra situação, deve ser participada ao Diretor Técnico da ERPI, desde que não existam impedimentos que o contraindiquem.

**Norma VIII**  
**Passeios ou Deslocações**

A Instituição poderá organizar colónias de férias abertas, saídas ao exterior de carácter lúdico e cultural, que poderão ter um custo associado, o qual será da responsabilidade do

Edição 4  
Pagina 19/34  
Sistema Gestão da Qualidade  
IMP.GQ.034.03



**Regulamento Interno**  
**Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas**

cliente/família, bem como os custos inerentes ao serviço de transporte.

**Norma IX**  
**Quadro de Pessoal**

O Quadro de Pessoal da ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

**Norma X**  
**Direção Técnica**

A Direção Técnica da ERPI compete a um técnico, nos termos do definido no Artº 11 da Portaria nº67/2012 de 21 de março.

**Norma XI**  
**Normas de entrada e saída dos clientes**

1-As normas de acompanhamento e as condições em que o cliente se pode deslocar ao exterior:

2-Os clientes com autonomia física e mental são livres de entrar e sair do equipamento;

3-Se o utente pretender sair deverá sempre informar

Edição 4  
Pagina 20/34  
Sistema Gestão da Qualidade  
IMP.GQ.034.03

(que vai sair e a hora prevista de chegada) ao colaborador responsável nesse turno.

4-Em todas as deslocações que o utente realize por sua conta e risco ao exterior do equipamento, o utente assume na íntegra toda a responsabilidade por quaisquer danos morais ou patrimoniais causados a terceiros.

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

### **Norma I** **Direitos dos Clientes**

Todos os clientes têm direito a:

- 1-Manifestar vontade própria de entrar para a ERPI;
- 2-Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais, através de uma alimentação equilibrada e adequada, cuidados de saúde, de higiene individual e de ambiente, momentos de lazer, recreio e cultura e assistência religiosa;
- 3-Tratamento digno dentro da ERPI que respeite a sua individualidade, intimidade e privacidade;
- 4-Conhecimento do regulamento interno da ERPI, das decisões da Mesa Administrativa e outra informação respeitante ao funcionamento da resposta social;
- 5-Participar em todas as atividades da ERPI de acordo com os seus interesses e capacidades, assim como na gestão

- diária da casa apresentando propostas que visem a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- 6-Obter apoio na gestão do seu pecúlio e outros rendimentos se necessário ou se solicitar;
  - 7-Apoio social personalizado da/o diretor técnico, apoio psicológico sempre que se verifique necessidade por um/a psicólogo e apoio médico da equipa de saúde da ERPI;
  - 8-A uma dieta equilibrada de acordo com as suas necessidades individuais;

### **Norma II** **Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes a:

- 1-Cumprir as normas expressas no Regulamento Interno de Funcionamento da ERPI, bem como outras decisões tomadas sobre o seu funcionamento;
- 2-Participar na medida dos interesses e capacidades, na vida diária da ERPI, numa linha de solidariedade social e de manutenção de uma vida ativa, mantendo uma atitude de respeito e urbanidade;
- 3-Comparticipar mensalmente nos custos da sua manutenção na ERPI, de acordo com o montante estipulado pela Mesa Administrativa com base no seu rendimento e família;
- 4-Satisfazer o quantitativo mensal acordado sempre que se ausentar da resposta social por hospitalização, férias, outra situação em que o seu lugar continue assegurado;



## Regulamento Interno Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

- 5-Comunicar por escrito à Mesa Administrativa com quinze dias de antecedência, quando pretender sair definitivamente da ERPI, devendo pagar ainda esse mês;
- 6-Indemnizar a Misericórdia do valor de quaisquer danos ou prejuízos que lhe cause nas instalações, equipamentos, mobiliário, roupas, etc.;
- 7-Proceder quanto à conservação dos edifícios e ao consumo de água e energia como se estivesse na sua própria casa, zelando pela boa utilização de tudo o que existe na ERPI, informando os colaboradores sempre que detete deficiências a fim de poderem ser tomadas as necessárias providências;
- 8-Respeitar os horários, as normas de higiene e apresentações estabelecidas ou recomendadas;
- 9-Reclamar, verbalmente ou por escrito, usando para esse efeito o Livro de Reclamações.

### **Norma III Direitos dos familiares dos clientes**

Com o intuito de manter uma relação estreita com o idoso a seu cargo, a família tem direito a:

- 1-Obter informação adequada sobre o idoso de que é responsável;
- 2-Efetuar visitas de acordo com o que está estabelecido no Regulamento Interno de Funcionamento, assim como auxiliar o Utente nas suas refeições;
- 3-Participar nas ações promovidas pela ERPI destinadas às famílias dos residentes;



## Regulamento Interno Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

### **Norma IV Deveres dos familiares/representantes legais dos clientes**

O internamento do Idoso não liberta os familiares das obrigações e responsabilidades que lhes compete. Assim são considerados deveres dos familiares:

- 1-Satisfação dos quantitativos mensais ou outras eventuais despesas;
- 2-Aquando da admissão do cliente, o seu representante legal assume solidária e obrigatoriamente a responsabilidade do utente, para com todos os assuntos relacionados com o seu internamento e perante a SCMA.
- 3-Ao representante legal do cliente será imputado o dever de cumprimento das normas expressas neste Regulamento Interno, sempre que as mesmas não possam ser assumidas pelo cliente, nomeadamente, no que respeita ao pagamento em tempo útil das mensalidades, gestão das roupas e calçado a ter no lar, acompanhamento em caso de internamento hospitalar;
- 4-Apoiar e acompanhar o Idoso, sempre que lhe seja possível, aos serviços diferenciados de saúde quando deles carecer;
- 5-O representante legal do cliente pode e deve informar-se e ser informado sobre todos os aspetos relativos a este último, solicitar reuniões com o diretor(a) sempre que o motivo o justifique, apresentar sugestões/reclamações, e pedir a anulação do internamento caso assim o pretender ou julgue conveniente;

## Regulamento Interno Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

6-Quando o cliente é internado no hospital ou quando é acompanhado particularmente por algum médico especialista o seu responsável poderá solicitar junto da direção o seu processo médico com vista à articulação de informação e confronto de resultados de exames médicos. Quando esta situação ocorrer, o responsável do cliente deverá também posteriormente fornecer à direção todas as informações obtidas para atualização do processo médico;

7-Quando o responsável se ausentar, não podendo assegurar as suas funções, deverá comunicar esse facto à direção do Lar, elegendo um outro responsável para o período de ausência. A comunicação deverá ser efetuada por escrito, e deverá conter todos os dados relativos ao responsável temporário (nome, morada e números de telefone para contacto). Quando o responsável pretender que seja a própria instituição a responsabilizar-se pelo cliente deverá igualmente transmitir essa decisão por escrito.

8-O representante legal pode apresentar sugestões/reclamações, devendo efetuá-las por escrito.

### Norma V Direitos da ERPI

São direitos da Entidade Gestora do Equipamento:

1-A livre atuação e plena capacidade contratual com respeito pelas normas legais aplicáveis, reservando-se o direito de recusar a prestação de serviços quando se concluir pela inadaptação dos serviços solicitados;

## Regulamento Interno Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas

2-A lealdade e o respeito por parte dos clientes, família ou representante legal;

3-Ao recebimento regular das mensalidades e participações do utente e/ou representante legal;

4- Exigir o cumprimento do presente regulamento interno;

5-A complementaridade da família de acordo com as suas possibilidades reais) no que respeita aos cuidados a prestar ao utente.

### Norma VI Deveres da ERPI

São deveres da Entidade Gestora do Equipamento:

1-Prestar os serviços constantes do respetivo regulamento interno;

2-Manter os ficheiros de pessoal e processos de utentes atualizados;

3-Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada;

4-Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos seus utilizadores;

5-Garantir o sigilo dos dados constantes no processo do utente;

6-Ajudar e apoiar o utente na realização dos Serviços, comunicando aos seus familiares todas as alterações comportamentais e de saúde ocorridas durante a sua permanência no equipamento da ERPI.



**Regulamento Interno**  
**Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas**

**Norma VII**  
**Direitos e deveres do pessoal**

Constituem direitos e deveres do pessoal o cumprimento da legislação laboral em vigor e o presente Regulamento Interno.

**Norma VIII**  
**Direito dos Voluntários**

São Direitos dos Voluntários:

- 1-Ter acesso a formação inicial em vista ao aperfeiçoamento do trabalho voluntário;
- 2-Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
- 3-Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- 4-Estabelecer com a entidade que colabora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho que vai realizar;
- 5-Ser ouvido na prestação da organização promotora, que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário.

**Norma IX**  
**Deveres dos Voluntários**

Edição 4  
Pagina 27/34  
Sistema Gestão da Qualidade  
IMP.GQ.034.03



**Regulamento Interno**  
**Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas**

São deveres dos voluntários:

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

**Norma X**  
**Direitos e Deveres dos estagiários**

Edição 4  
Pagina 28/34  
Sistema Gestão da Qualidade  
IMP.GQ.034.03



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

### **Norma XI**

#### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

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

### **Norma XII**

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

- 1-Todos os colaboradores em contacto direto com os clientes devem ter conhecimento dos procedimentos a adotar em caso de acidente ou doença súbita, bem como nos relacionados com a ingestão de alimentos (intoxicações, mau estar, engasgamento).
- 2-Em caso de doença ou acidente a instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à família ou ao representante legal do cliente. Se necessário serão tomadas as diligências para o transporte e internamento do cliente

em unidade hospitalar. Assim que se tomam as diligências necessárias, o cliente passa a ser responsabilidade da família ou do representante legal no posterior acompanhamento da situação.

3-A ERPI dispõe de um Plano de Emergência Interno (PEI) e tem afixado, em local visível, as plantas de emergência para orientação em situação de evacuação, bem como os fluxogramas de atuação das equipas em caso de emergência.

### **Norma XIII**

#### **Contrato de prestação de Serviços**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente, o seu representante legal e a SCMA, deve ser celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços. Sempre que se verifique qualquer alteração, haverá lugar à atualização do contrato, da respetiva adenda. A assinatura do contrato é efetuada no ato de admissão e deve ser anexado o presente Regulamento Interno.

### **Norma XIV**

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

A cessação da ERPI pode ocorrer nas seguintes situações:

- 1-Por decisão do cliente ou do seu representante legal, a qualquer altura de vigência do contrato, devendo para o efeito avisar, por escrito, o serviço com 15 dias de antecedência da data da rescisão e justificar o motivo.

- 2-Por falecimento do cliente.
- 3-Por inadequação dos serviços às necessidades do cliente.

**Norma XV**  
**Livro de Reclamações**

- 1-Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro Reclamações, que poderá ser solicitado pelo cliente ou pelo seu representante legal sempre que desejado.
- 2- Após uma reclamação a SCMA procederá às orientações legisladas para esse fim.

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

**Norma I**  
**Alterações ao Regulamento Interno**

- 1-Nos termos do regulamento da legislação em vigor, o Diretor técnico, após aprovação da Mesa Administrativa e conhecimento do Diretor Geral, deverá informar e contratualizar com os clientes 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 estes assistem.
- 2-Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

**NORMA II**  
**Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa administrativa da SCMA, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

**Norma III**  
**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entre em vigor na data de aprovação da Mesa Administrativa.

Elaborado por: Teresa Neto  
Verificado por: [assinatura]

Aprovado pela Mesa Administrativa em: 16 Setembro 2016

Lar Santo António  
Estrada da Portela  
Quinta das Torres - Alfragide  
2720-461 Amadora  
Tel.: 21 472 22 57/62 Telemóvel :968580219



**Regulamento Interno**  
**Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas**

Email: [lar.s.antonio@misericordia-amadora.pt](mailto:lar.s.antonio@misericordia-amadora.pt)

Lar Sagrada Família  
Av. Da República – Buraca  
2610-047 Amadora  
Tel.: 21 490 00 68 Telemóvel :968580214  
Email: [lar.s.familia@misericordia-amadora.pt](mailto:lar.s.familia@misericordia-amadora.pt)

Unidade Residencial Aristides de Sousa Mendes  
Rua Aristides de Sousa Mendes, nº 8- Mina D'Água  
2650-455 Amadora  
Tel: 21 498 13 40  
Email: [residencias.aristidessousamendes@misericordia-amadora.pt](mailto:residencias.aristidessousamendes@misericordia-amadora.pt)

## DECLARAÇÃO

Edição 4  
Pagina 33/34  
Sistema Gestão da Qualidade  
IMP.GQ.034.03



**Regulamento Interno**  
**Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas**

Eu, \_\_\_\_\_, cliente da  
resposta social de \_\_\_\_\_, declaro, para  
os devidos efeitos, que tomei conhecimento do  
Regulamento Interno e aceito os termos do mesmo.

Amadora, \_\_/ \_\_/ \_\_

O Declarante

\_\_\_\_\_

Edição 4  
Pagina 34/34  
Sistema Gestão da Qualidade  
IMP.GQ.034.03