



**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL  
DE LORVÃO**

CSPL. MOD. 015 S.PC1.3

Data de Revisão: 18 / 11 / 2025

**REGULAMENTO INTERNO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

REGULAMENTO INTERNO  
DA RESPOSTA SOCIAL

**ESTRUTURA RESIDENCIAL  
PARA PESSOAS IDOSAS**

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL  
DE LORVÃO

**O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:**

- *Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;*
- *Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços;*
- *Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais.*



## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, designada por ERPI, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, pertencente ao Centro Social Paroquial de Lorvão, Pessoa Coletiva Religiosa, rege-se pelas normas que a seguir se apresentam.

### **NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é uma resposta social de alojamento coletivo, que pode ser de utilização temporária ou permanente, em que são desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados adequados e ajustados; rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro, na sua redação atual – aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, na sua redação atual – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo de cooperação entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 67/2012 de 21 de março, na sua redação atual – define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março, na sua redação atual – Define o regime jurídico de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social;
- e) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário em Vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,**

1. São destinatários da ERPI:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objetivos da ERPI:

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



- f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao seu plano de atividades;
- h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreatajuda e o espírito de comunidade;
- i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

#### **NORMA 4ª**

#### **SERVIÇOS E ATIVIDADES**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS presta um conjunto de atividades e cuidados, designadamente:
  - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da Instituição, caso exista;
  - b) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
  - c) Tratamento de roupa;
  - d) Higiene dos espaços;
  - e) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
  - f) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
  - g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
  - h) Administração de fármacos, quando prescritos;
  - i) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;
  - j) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
  - k) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.
2. As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o residente e constam de um plano de atividades.
3. A ERPI deve permitir e promover, através da sua atuação:
  - a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;
  - b) A participação dos familiares ou representante legal no apoio ao residente, sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente;
  - c) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus residentes.
4. A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de atividades e cuidados, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente, no âmbito da psicologia, fisioterapia, hidroterapia, nutrição, transporte e outros, desde que adequados às necessidades e interesses dos residentes.
5. A ERPI deve, ainda, permitir a assistência religiosa e/ou espiritual, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação pelo seu representante legal.



## **CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### **NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. São condições de admissão nesta ERPI:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
- b) Pessoas de 65 ou mais anos, cuja situação/problema não lhes permita permanecerem no seu meio habitual de vida e com necessidades de cuidados permanentes;
- c) Pessoas de idade inferior a 65 anos em condições excecionais a considerar caso a caso.

### **NORMA 6ª INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição, através do preenchimento de uma ficha de identificação, que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos documentos que a seguir se referem.

2. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Instituição.

3. O idoso ou responsável deverá dirigir-se ao(à) Diretor(a) Técnico(a) da ERPI, de segunda a sexta-feira, entre as 10h00 e as 17h00, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
- b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- c) Cartão de Contribuinte (no caso de não possuir Cartão de Cidadão);
- d) Cartão de Saúde (SNS) (no caso de não possuir Cartão de Cidadão);
- e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente;
- f) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- g) Declaração anual de pensões ou, na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- h) Caso se justifique, Comprovativo dos Rendimentos Prediais, se existem, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não Existência de Rendimentos Prediais;
- i) Caso se justifique, Cadernetas Prediais atualizadas, se existem, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não Existência de Bens Imoveis;
- j) Caso se justifique, Declaração dos Rendimentos de Capitais, se existem, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não Existência de Rendimentos de Capitais;
- k) 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.

2. O período de candidatura decorre durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da comparticipação familiar, sempre que haja alteração; caso contrário, a inscrição será anulada.



### **NORMA 7ª**

#### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

	<b>Critérios</b>	<b>Ponderação</b>
1	Situação economicamente desfavorecida	5 pontos
2	Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários	4 pontos
3	Utente de outra resposta social da Instituição	3 pontos
4	Ser natural, residente ou ligado afetivamente à Freguesia ou à Instituição	2 pontos
5	Ter um familiar a frequentar a resposta social	1 pontos

### **NORMA 8ª**

#### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal, no prazo máximo de 3 dias.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá, por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório, com parecer do(a) Diretor(a) Técnico(a) e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos em lista de espera e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.
7. No ato de celebração do contrato de prestação de serviços, será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar.

### **NORMA 9ª**

#### **ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

1. No caso de admissão do utente, a este ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ERPI, nomeadamente o Regulamento Interno em vigor, à data de admissão.
2. O período de adaptação do utente, previsto neste Regulamento, é de um mês.
3. Durante este período, é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido.
4. Será elaborado um Programa de Acolhimento (CSPL. Mod.018. S., Pc2. 0), no qual serão avaliados, durante um mês, os seguintes critérios:
  - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
  - b) Apresentação dos outros utentes;



- c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
  - d) Apresentação do programa de atividades da ERPI;
  - e) Monitorização dos serviços prestados;
  - f) Informação sobre os instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente, através de sugestões e reclamações;
  - g) Divulgação dos mecanismos de participação dos familiares;
  - h) Chamada de atenção os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
  - i) Elaboração da lista de pertences do utente.
5. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

#### **NORMA 10ª**

##### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do residente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:
  - a) Identificação do residente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação e contacto do médico assistente;
  - d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
  - e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
  - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
  - g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
  - h) Plano Individual de Cuidados (PIC);
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - k) Registo dos períodos de ausência, bem como ocorrências de situações anómalas;
  - l) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, com indicação da data e motivo.
2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

#### **NORMA 11ª**

##### **LISTA DE ESPERA**

1. Caso não seja possível proceder à admissão do utente, por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao utente ou ao representante legal qual a posição que irá ocupar na Lista de Espera, por e-mail, carta ou contacto telefónico.
2. A listagem é atualizada por cada admissão concretizada, candidatura nova aceite ou desistência dos inscritos nessa listagem.
3. São critérios de exclusão desta listagem elaborada pelo estabelecimento:
  - a) Morte do candidato;
  - b) Desistência do candidato;
  - c) A Integração do candidato noutra estabelecimento, desde que este manifeste essa vontade.



### **CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 12ª INSTALAÇÕES**

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS desta Instituição está sediada na Rua do Bairro, 3360-106 Lorvão e as suas instalações são compostas por:
  - a) Quartos- individuais, duplos e triplos, com instalações sanitárias;
  - b) Sala de estar/convívio;
  - c) Instalação de banho assistidos;
  - d) Cozinha;
  - e) Serviços administrativos;
  - f) Lavandaria;
  - g) Gabinete de enfermagem;
  - h) Gabinete médico.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito.

#### **NORMA 13ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. A ERPI desta Instituição funciona todos os dias do ano e 24 horas/dia.

#### **NORMA 14ª VISITAS**

1. O horário de visitas será afixado em lugar visível.
2. As visitas podem ser realizadas todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana, das 14h00 às 18h00. Se, por algum motivo, alguém não tiver possibilidade de o fazer nestes períodos, terá que solicitar autorização para visita noutros horários.
3. A visita de familiares, ou outros, nos quartos dos utentes só será permitida se, por motivos de saúde, o mesmo não puder deslocar-se à sala das visitas.
4. Será permitida a ida ao quarto dos utentes, pelos seus familiares ou outros, desde que acompanhada por um(a) colaborador(a).
5. Só será permitida a entrada de alimentos alheios à Instituição, caso o familiar assine o respetivo termo de responsabilidade.

#### **NORMA 15ª PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. Comparticipação familiar – os utentes e famílias participam nas despesas de funcionamento do serviço ou equipamento social objeto de acordo de cooperação, mediante o pagamento de um valor estabelecido, em função do serviço prestado e dos rendimentos do agregado familiar.
2. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita.
3. No mês de assinatura e cessação do contrato de prestação de serviços, será dividido o pagamento referente aos dias de utilização dos serviços.



4. O pagamento da comparticipação familiar/comparticipação é efetuado no período das 09h00 às 12h00 ou das 14h00 às 18h00, na Secretaria da Instituição.
5. Serviços extra não incluídos na Norma 4ª, nº. 1. não estão incluídos na prestação familiar, pelo que o pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período posterior à sua realização, aquando do pagamento da comparticipação familiar;
6. O pagamento da comparticipação familiar ou de serviços extras pode ser feito através de transferência bancária, cheque ou dinheiro, na Secretaria da Instituição.
7. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente, até este regularizar as suas comparticipações familiares, após ser realizada uma análise individual do caso.

### **NORMA 16ª**

#### **CÁLCULO DO RENDIMENTO**

1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado com aplicação da seguinte fórmula:

$$RC = \text{RAF}/12 - D$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* utente

RAF = Rendimento agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas anuais fixas

2. Para a resposta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.
3. Para efeito da determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, como rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - b) Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - c) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos ou mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas 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; sempre que destes bens imóveis não resulte renda ou que estas sejam inferiores ao valor patrimonial tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste na caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
  - d) Capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros; sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante de 5%;
  - e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
4. Para efeito 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 prestação devida pela aquisição de habitação própria permanente;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.



### **NORMA 17ª**

#### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente como indica o seguinte quadro:

<u>Grau de Dependência (Escala de BARTHEL)</u>	<u>Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i></u>
<u>Nível I</u>	<u>75%</u>
<u>Nível II</u>	<u>80%</u>
<u>Nível III</u>	<u>85%</u>
<u>Nível IV – Caso tenha sido requerido ou atribuído o Complemento por Dependência de 1º Grau</u>	<u>90%</u>

2. À despesa referida em b) do n.º 3. da NORMA 16ª é estabelecido, como limite máximo do total da despesa, o valor correspondente à RMMG (Retribuição Mínima Mensal Garantida); nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

3. Quanto à prova dos rendimentos do utente, é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.

4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição, por parte da Instituição, do montante da comparticipação do utente.

5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos dos últimos 3 meses.

6. A falta de entrega dos documentos no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação máxima.

7. Em caso de alteração à tabela em vigor, essa será comunicada com 30 dias de antecedência à sua entrada em vigor.

8. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1. desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

9. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utentes, familiares e segurança social exceder 120% do custo efetivo.

10. Comparticipação financeira de utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação – relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar (Tabela em anexo).

### **NORMA 18ª**

#### **REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

2. As comparticipações familiares são revistas anualmente, no início do ano civil ou sempre que ocorram alterações, designadamente, no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.



## **CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA 19ª**

#### **ALIMENTAÇÃO ADEQUADA ÀS NECESSIDADES DOS RESIDENTES, RESPEITANDO AS PRESCRIÇÕES MÉDICAS E DE NUTRICIONISTA DA INSTITUIÇÃO**

1. O horário das refeições:
  - a) Pequeno-Almoço: 08h30 às 09h30;
  - b) Almoço: 12h00 às 13h00;
  - c) Lanche: 16h00 às 16h30;
  - d) Jantar: 19h00 às 20h00;
  - e) Ceia: 22h00.
2. A ementa semanal é afixada em local visível (vitrine do átrio da Instituição e refeitório), elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

### **NORMA 20ª**

#### **CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL, DE CONFORTO E IMAGEM**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

### **NORMA 21ª**

#### **TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela instituição.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

### **NORMA 22ª**

#### **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL, LÚDICO-RECREATIVAS E OCUPACIONAIS**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ERPI constam do Plano de Atividades.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações são da responsabilidade da Direção e da Direção Técnica.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família, telefonicamente, e-mail ou carta.
4. Poderá ser necessário a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
6. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.



### **NORMA 23ª**

#### **APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA**

1. No sentido de promover a autonomia, os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

### **NORMA 24ª**

#### **CUIDADOS DE ENFERMAGEM, BEM COMO O ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

1. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade da ERPI.
2. Aos utentes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente, no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo, para tal, proceder-se à alteração da residência dos utentes.
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente, por familiares e, na sua ausência, por colaboradores da ERPI;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

### **NORMA 25ª**

#### **ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS**

A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

### **NORMA 26ª**

#### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros), a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

### **NORMA 27ª**

#### **OUTROS SERVIÇOS**

1. A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços não abrangidos pela participação familiar e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor, sempre que existam custos adicionais inerentes à realização das atividades:

- a) No transporte e acompanhamento dos utentes aos Estabelecimentos de Saúde bem como a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, o custo é 0,50€/km e, por cada hora, acrescido de 5€/hora do acompanhamento por colaborador. As despesas com taxas moderadoras e exames de diagnóstico são da responsabilidade do utente ou do seu representante legal;
- b) Aquisição de bens e serviços;
- c) A fisioterapia é da responsabilidade do utente;
- d) Cuidados de imagem (ex: cabeleireiro).

### **NORMA 28ª**

#### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.
3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.



## **NORMA 29ª**

### **GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS**

1. Aquando da admissão, será elaborada a relação dos bens e valores que o utente traz consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) e pelo próprio ou familiar, a quem será entregue um duplicado, sendo aquela atualizada sempre que existam entregas à ERPI ou ao respetivo proprietário.
2. Os objetos entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na ERPI ou numa Instituição Bancária, neste caso a encargo do utente.
3. A ERPI reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.
4. No caso do utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a Instituição assumirá a sua gestão, até à nomeação de um tutor, de acordo com procedimento legal estabelecido.
5. Os valores e/ou objetos serão entregues, sempre que seja solicitado, ao utente e, em caso de falecimento, aos seus herdeiros legais.
6. Todos os utentes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente, todos os montantes recebidos e/ou entregues à Instituição, bem como todos os débitos efetuados.
7. Caso seja opção do utente, os vales postais das suas pensões poderão ser recebidos na Instituição, que se encarregará dos procedimentos necessários para a mudança de morada, junto do Instituto de Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas reformas.
8. O Centro será responsável, junto do utente e do seu responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe, em caso de solicitação, por quem de direito, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.
9. O Centro é, sempre e em qualquer caso, responsável pela devolução integral do capital em crédito que o utente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
10. Após um ano do falecimento do utente e quando não exista solicitação para o efeito ou não tenham sido desencadeados quaisquer procedimentos com vista à concretização do número anterior, reverterão, a título de doação para a Instituição, todos os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.

## **CAPÍTULO V RECURSOS**

### **NORMA 30ª PESSOAL**

#### **Diretor(a) Técnico(a)**

1. A Direção Técnica (artigo 11º, da Portaria n.º 67/2011, de 21 de março, na sua redação atual) da Estrutura Residencial é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.
2. Ao(À) Diretor(a) Técnico(a) compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos residentes, e, em especial:



- a) Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os residentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;
  - b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
  - c) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da ERPI;
  - d) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
  - e) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, em articulação com a Direção da Instituição;
  - g) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expectativas dos residentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;
  - h) Promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;
  - i) Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos residentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso.
3. O(A) Diretor(a) Técnico(a), em articulação com a Direção da Instituição, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do representante legal e da família na atividade da ERPI e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.
4. As funções do(a) Diretor(a) Técnico(a) podem ser exercidas a 50%, quando a capacidade da estrutura residencial for igual ou inferior a 30 residentes.

#### **Enfermeiro(a)**

5. São funções do(a) enfermeiro(a):

- a) Dar formação às ajudantes de ação direta e aos próprios utentes;
- b) Organizar tudo o que se refere à área da saúde;
- c) Fazer gestão de stocks de material de consumo clínico e farmacológico;
- d) Articular/encaminhar com outros técnicos de saúde, intra e extra Instituição;
- e) Dar apoio e esclarecimento de dúvidas de saúde aos utentes, seus familiares e amigos;
- f) A realização de técnicas inerentes à própria profissão.

#### **Administrativo(a)**

6. São funções do Administrativo(a):

- a) Garantir a comunicação com o exterior;
- b) Receber as participações familiares dos utentes;
- c) Organizar o processo dos colaboradores, requisitando e reunindo toda a documentação necessária;
- d) Executar tarefas de natureza fiscal;
- e) Organizar e classificar os documentos contabilísticos;
- f) Semanalmente, elaborar as escalas de serviço em parceria com a Direção Técnica;
- g) Quando necessário, auxiliar na execução de tarefas relativas a outras funções.

#### **Animador(a) Sociocultural**

7. São funções do(a) Animador(a) Sociocultural:

- a) Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação;
- b) Promover o desenvolvimento sociocultural dos idosos;



- c) Desenvolver atividades de carácter desportivo, cultural e educativo;
- d) Elaborar relatórios das atividades;
- e) Incentivar e estimular os idosos no desenvolvimento de atividades;
- f) Transmitir conhecimentos educativos e culturais;
- g) Contribuir para o desenvolvimento da cultura;
- h) Contribuir para o desenvolvimento da capacidade de autonomia, criatividade e iniciativa dos idosos;
- i) Facilitar processos de comunicação individual e em grupo;

#### **Ajudante de Ação Direta**

8. São funções do(a) Ajudante de Ação Direta:

- a) Deslocar-se aos domicílios dos utentes, conduzindo a viatura;
- b) Assegurar a higiene dos utentes, procedendo à sua higienização pessoal mínima;
- c) Administrar aos utentes medicação e proceder à desinfeção de feridas, administração de insulina e medição de diabetes;
- d) Assegurar a alimentação dos utentes no domicílio;
- e) Zelar pelo bem-estar e conforto do utente, colocando-o numa posição confortável seja na cama, sofá, cadeira de rodas e/ou outro equipamento;
- f) Proceder à limpeza da habitação;
- g) Proceder à recolha da roupa suja e, depois de tratada, proceder à sua entrega;
- h) Realizar serviços solicitados pelos utentes;
- i) Registar o trabalho executado, numa folha de registo, na habitação do utente.

#### **Ecónomo(a)**

9. São funções do(a) Ecónomo(a):

- a) Proceder à aquisição de géneros de mercadorias e outros artigos, sendo responsável pelo regular abastecimento da instituição;
- b) Armazenar, conservar, controlar e fornecer às secções as mercadorias e artigos necessários ao seu funcionamento;
- c) Proceder à receção dos artigos e verificar a sua concordância com as respetivas requisições;
- d) Organizar e manter atualizados os ficheiros de mercadorias à sua guarda pelos quais é responsável.

#### **Cozinheiro(a)**

10. São funções do(a) Cozinheiro(a)

- a) Preparar, temperar e cozinhar todos os alimentos destinados às refeições;
- b) Proceder ao empratamento das refeições;
- c) Executar e zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios;
- d) Proceder aos registos obrigatórios do HACCP.

#### **Ajudante de cozinha**

11. São funções do(a) Ajudante de Cozinha:

- a) Preparar e confeccionar todos os alimentos destinados às refeições;
- b) Apoiar no empratamento das refeições;
- c) Lavar a louça, depois de utilizada;
- d) Proceder à limpeza e manutenção da cozinha e dos utensílios.



### **Motorista**

12. São funções do(a) Motorista:

- a) Transportar os utentes, conduzindo as viaturas da instituição e respeitando o código da estrada;
- b) Proceder à manutenção e limpeza das viaturas da instituição;
- c) Deslocar-se aos bancos, correios e a outros serviços necessários ao normal funcionamento da Instituição;
- d) Assegurar a manutenção dos espaços físicos da instituição, bem como de todos os seus bens físicos.

### **Auxiliar de Serviços Gerais**

13. São funções do(a) Auxiliar de Serviços Gerais:

- a) Executar trabalhos de limpeza e conservação na instituição e nos domicílios dos utentes;
- b) Apoiar na realização do trabalho efetuado na cozinha;
- c) Executar o tratamento e descarte dos resíduos de materiais provenientes da Instituição;
- d) Colaborar no serviço de refeitório, apoiando na distribuição das refeições;
- e) Apoiar na realização das atividades diárias da cozinha;
- f) Executar todas as atividades inerentes ao tratamento de roupas na lavandaria;
- g) Assegurar o transporte de crianças e idosos, vigiando e conduzindo as viaturas da instituição;
- h) Assegurar o serviço de apoio domiciliário.

## **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 31ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DOS RESIDENTES, FAMILIARES E PESSOAS DE REFERÊNCIA**

##### **Direitos e deveres das pessoas residentes**

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

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

2. Constituem deveres das pessoas residentes, nomeadamente, os seguintes:

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;



- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- c) Cumprir o Regulamento Interno;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

#### **Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência**

3. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:

- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
- d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

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

- a) Cumprir o Regulamento Interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
- d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

### **NORMA 32ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) O direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito 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 relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição:

- a) O respeito pela individualidade dos utentes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) A criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;



- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

#### **NORMA 33ª**

##### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA 34ª**

##### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
2. O pagamento da comparticipação familiar do utente, sofre uma redução de 10% , quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

#### **NORMA 35ª**

##### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS:**

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
  - b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Instituição ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
  - c) Revogação por uma das partes;
  - d) Incumprimento.
2. Em caso do utente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar, por escrito, a sua decisão à Instituição, com 30 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a) Quebra de confiança dos outorgantes;
  - b) Existência de dívidas à Instituição, designadamente, uma ou mais comparticipações familiares e respetivas despesas não liquidadas;
  - c) Desrespeito pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais funcionários;



d) Incumprimento pelo responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.

7. A rescisão do contrato por justa causa implica a evacuação do utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando, desde já, estabelecido e acordado que a evacuação se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daquela todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

#### **NORMA 36ª**

##### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição, Direção Técnica ou da responsável de turno da ERPI, sempre que solicitado.

#### **NORMA 37ª**

##### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

#### **CAPÍTULO V**

##### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 38ª**

##### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, 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, com a 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. Em caso de alteração, será entregue uma cópia atualizada do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar, passando a vigorar esta.

#### **NORMA 39ª**

##### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

#### **NORMA 40ª**

##### **DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto à pessoa próxima do utente.

2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do utente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.



3. A pessoa próxima do utente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do utente na unidade hospitalar.
4. A administração de medicação ao utente obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.

**NORMA 41ª  
ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor 30 dias após ter sido dado conhecimento do seu conteúdo/alterações, aos utentes e ao ISS, IP, Centro Distrital de Coimbra.

Aprovado em reunião de Direção do dia 20 de novembro de 2025.

A Direção