



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

REGULAMENTO INTERNO
ESTRUTURA RESIDENCIAL
PARA PESSOAS IDOSAS

ABRIL 2026



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

[Handwritten signature and initials in blue ink]

ÍNDICE

CAPITULO I	5
DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Artigo 1º	5
ÂMBITO DE APLICAÇÃO	5
Artigo 2º	6
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	6
Artigo 3º	7
OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO DE ERPI	7
Artigo 4º	7
DESTINATÁRIOS	7
Artigo 5º	7
OBJETIVOS DA ERPI	7
Artigo 6º	8
SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	8
CAPITULO II	9
PROCESSO DE ADMISSÃO DO UTENTE	9
Artigo 7º	9
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	9
Artigo 8º	9
CANDIDATURA	9
Artigo 9º	10
ENTREVISTA DA CANDIDATURA	10
Artigo 10º	11
CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO NA ADMISSÃO	11
Artigo 11º	11
LISTA DE ESPERA	11
Artigo 12º	12
ADMISSÃO	12
Artigo 13º	12
PROGRAMA DE ACOLHIMENTO	12
Artigo 14º	13
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	13
CAPITULO III	15
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	15



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

[Handwritten signature and initials in blue ink]

Artigo 15º	15
ENTRADA NA INSTITUIÇÃO	15
Artigo 16º	15
INSTALAÇÕES	15
Artigo 17º	15
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	15
Artigo 18º	15
ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS	15
Artigo 19º	16
PAGAMENTO DA MENSALIDADE DO UTENTE E COMPARTICIPAÇÃO DA FAMÍLIA	16
Artigo 20º	17
CÁLCULO DA MENSALIDADE DO UTENTE E COMPARTICIPAÇÃO DA FAMÍLIA	17
Artigo 21º	21
TABELA DA MENSALIDADE DO UTENTE	21
Artigo 22º	22
UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO	22
Artigo 24º	22
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE	22
Artigo 24º	23
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	23
Artigo 25º	23
REFEIÇÕES	23
Artigo 26º	24
ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS	24
Artigo 27º	25
SAÍDAS OU DESLOCAÇÕES	25
Artigo 28º	25
QUADRO DE PESSOAL	25
Artigo 29º	25
DIREÇÃO TÉCNICA	25
CAPÍTULO IV	26
DIREITOS E DEVERES	26
Artigo 30º	26
DIREITOS E DEVERES DO UTENTE	26
Artigo 31º	27



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

DIREITOS E DEVERES DO FAMILIAR E/OU PESSOA DE REFERÊNCIA.....	27
Artigo 32º	28
DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES DESCENDENTES EM 1º GRAU,.....	28
OUTROS FAMILIARES OU PESSOAS CORRESPONSÁVEIS	28
Artigo 33º	28
DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES	28
Artigo 34º	29
DIREITOS E DEVERES DA MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS.....	29
Artigo 35º	30
DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO	30
Artigo 36º	31
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE	31
Artigo 37º	31
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	31
Artigo 38º	32
LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	32
Artigo 39º	32
RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO	32
CAPITULO V.....	32
DISPOSIÇÕES FINAIS	32
Artigo 40º	32
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO.....	32
Artigo 41º	33
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	33
Artigo 42º	33
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES.....	33
Artigo 43º	33
PROCEDIMENTO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA	33
Artigo 44º	33
PROCEDIMENTO EM CASO DE MAUS TRATOS.....	33
Artigo 45º	34
CONFIDENCIALIDADE	34
Artigo 46º	34
DIVULGAÇÃO DE DADOS	34
Artigo 47º	34

[Handwritten signature and initials in blue ink]



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

ENCARREGADO DA PROTEÇÃO DE DADOS	34
Artigo 48º	34
CÓDIGO DE BOA CONDUTA.....	34
Artigo 49º	35
FORO COMPETENTE.....	35
Artigo 50º	35
ENTRADA EM VIGOR.....	35

Handwritten signature and initials in blue ink.

SEDE: Rua Narciso da Moura, Nr. 262, 378 1-062, Sangalhos – Telf./Fax: 234 742 511* – Telem: 925 969 054** – Contribuinte: 501 066 101 – www.misangalhos.pt – geral@misangalhos.pt
* Chamada para a rede fixa; ** Chamada para rede móvel nacional

LISTA DE REVISÕES EFETUADAS

REVISÃO N.º	TIPO DE REVISÃO	PÁGINA(S)	DATA
1	Elaboração Inicial	19	22/04/2015
2	Atualização	19	01/04/2018
3	Atualização	19	01/07/2020
4	Revisão e Atualização	35*	13/07/2021
5	Atualização	36	20/12/2022
6	Atualização	39	25/05/2023
7	Atualização	37	17/09/2024
8	Correções de Melhoria	37	12/12/2024
9	Atualização		27/01/2026

* O aumento de 15 páginas foi por causa do aumento do tamanho da fonte pois considerou-se ser recomendável tendo em conta a idade dos Utentes desta Resposta Social. Também aconteceu um aumento de artigos e a criação de mais 16 artigos.



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. A Misericórdia da Freguesia de Sangalhos, fundada em 1932, por um grupo de bons homens liderado pelo Médico Dr. Luís Conceição, com o objetivo de satisfazer carências sociais, através da prática das catorze obras de Misericórdia. Com personalidade jurídica civil, é reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social, e foi registada na Direção Geral da Segurança Social em 12/11/1985, no Livro 2 das Irmandades da Misericórdia, a folha 19 e verso sob o n.º 37/85;
2. Esta Instituição tem as respostas sociais nos seguintes edifícios e locais:
 - a. Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa (CSAPI) – Sede da Misericórdia, na Rua Narciso da Marça, nº 262, 3780-082 Sangalhos: Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI), Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e Centro de Dia;
 - b. Casa da Criança – Casa de Acolhimento Residencial (CAR) para crianças dos zero aos doze anos, na Rua Narciso da Marça nº 262, 3780-082 Sangalhos;
 - c. Centro de Bem Estar Infantil (CBEI), na Rua da Fonte Nova, n.º 102, 3780-102 Sangalhos: Creche e Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social;
 - d. Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL) no Centro Escolar de Sangalhos, na Rua Ivo Neves, n.º 83, 3780-524 Sangalhos. Para além desta, e no âmbito de protocolo camarário, também assegura os Serviços de Atividades de Animação e de Apoio à Família (AAAF) da Educação Pré-Escolar do ensino regular e os Almoços às Crianças do 1º Ciclo;
 - e. O Hospital da Misericórdia de Sangalhos, na Rua do Comércio, Rua do Comércio 236 582, 3780-124 Sangalhos relativo ao qual a Instituição estabeleceu um contrato para prestação de serviços de saúde com uma empresa especializada;
3. A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas tem acordo de cooperação para a referida resposta social, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 25/09/1992, com capacidade instalada de 54 Utentes de ambos os sexos;
4. A Misericórdia tem como missão a satisfação das necessidades da comunidade e sociedade em geral. Assegura a qualidade dos serviços prestados, em colaboração com agentes socioeconómicos. A sua atuação incide sobre: famílias, infância, juventude, idade adulta, velhice e pessoas doentes;
5. O cumprimento do n.º anterior, ou seja, essa missão, obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do Utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos;
6. A Misericórdia visiona ser uma entidade de referência pela excelência das suas Boas Práticas, evoluindo tendo em conta as necessidades emergentes da Sociedade;
7. Esta Instituição, no desenvolvimento das suas atividades, norteia-se pelos seguintes valores:
 - a. **Solidariedade e Amor** – Acredita-se que os afetos, a partilha e a compreensão são fundamentais no exercício diário das atividades. São eles o propósito da Instituição;
 - b. **Verdade e Proteção** – Privilegia-se a transparência e a honestidade. Através destes valores assegura-se a segurança e a estabilidade dos Utentes;
 - c. **Ética e Justiça** – Apoia-se em regras de condutas que conferem a equidade nas relações estabelecidas no âmbito da sua ação;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

- d. **Confiança e Respeito** - É sua convicção que a credibilidade é um pilar nas interações desenvolvidas na Instituição. Respeita-se a integridade e individualidade de cada um e valoriza-se o sigilo profissional;
 - e. **Profissionalismo e Responsabilidade** - A iniciativa e a disponibilidade são essenciais para um desempenho que visa a excelência. A orientação para os resultados deve garantir uma organização eficaz de tarefas, não esquecendo a importância de um espírito de equipa positivo, de uma comunicação saudável e da formação continua. Só assim, se alcança o êxito de todos.
8. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional caritativa da Misericórdia entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI) os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da entreatajuda, e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação;
9. Assim, este documento contém as normas que regulam o funcionamento da resposta social Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas, do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa, na Rua Narciso da Marça, 262 - 3780-082 Sangalhos.

Artigo 2º

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este Estabelecimento prestador de serviços rege-se pelo estipulado nos seguintes documentos:

- Portaria nº 139/2007 de 29 de janeiro, que aprova o Regulamento de Registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social do Âmbito da Ação Social do Sistema de Segurança Social, na sua redação atual;
- Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro, diploma que altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, na sua redação atual;
- Decreto-Lei 64/2007 de 14 de março, estabelece o Regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social, na sua redação atual;
- Decreto-Lei n.º 9400/2001 do SESSS, de 4 de maio de 2001, condições de atribuição às Instituições das comparticipações adicionais previstas na norma VII dos protocolos de cooperação para 2001, celebrados entre o Ministério do Trabalho e a da Solidariedade Social e a União das IPSS, a União das Misericórdias Portuguesas e a União das Mutualidades, na sua redação atual;
- Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, da Direção-Geral da Segurança Social e Instituto da Segurança Social, I.P. que define e regula as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, na sua redação atual;
- Decreto-lei n.º 265/99 de 14 de Julho, que define e regula a proteção social em situação de dependência, na sua redação atual;
- Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário, que é celebrado entre o Ministério da Saúde (MS), Ministério da Educação (ME), Ministério do Trabalho Solidariedade, e Segurança Social (MTSSS), União das Misericórdias Portuguesas (UMP), Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS) e a União das Mutualidades Portuguesas (UM);
- Acordo Coletivo entre a Santa Casa da Misericórdia de Abrantes e Outras e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais e Outros;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

- Estatutos da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos;
- Decreto-Lei nº 172 A/2014 de 03/2015 e alterada pela Lei n.º 76/2015 – Novos Estatutos do Ministério da Solidariedade, do Emprego e Segurança Social
- Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate de Assédio no Trabalho;
- Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
- Circulares de Orientação Técnica em Vigor.

Artigo 3º

OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO DE ERPI

O presente Regulamento Interno pretende:

1. Estabelecer as regras de funcionamento de todas as atividades desenvolvidas no Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa e mais especificamente da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI);
2. Dotar a resposta social em causa de uma ferramenta que reúna, de forma sistematizada, todo o normativo a ela aplicável;
3. Promover a divulgação do seu conteúdo entre todos os agentes que operam no seio da resposta social - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI) do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa;
4. Promover o respeito pelos direitos e deveres dos Idosos e demais interessados;
5. Promover a participação ativa dos Idosos e seus Familiares e/ou pessoa de referência no desenvolvimento da resposta social.

Artigo 4º

DESTINATÁRIOS

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

Artigo 5º

OBJETIVOS DA ERPI

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, através das suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - 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;
2. Esta resposta social, para a concretização dos objetivos, rege-se pelos seguintes princípios:
 - a. Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
 - b. Interdisciplinaridades;
 - c. Avaliação integral das necessidades do residente;
 - d. Promoção e corresponsabilização do residente, Familiar e/ou pessoa de referência do Utente e outros Familiares, na elaboração do plano individual de cuidados.



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

Artigo 6º

SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos, a Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI) assegurará as seguintes atividades:
 - a. Alojamento (temporário ou permanente);
 - b. Nutrição e alimentação (pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia) adequada às necessidades dos Utentes respeitando as prescrições médicas;
 - c. Cuidados de higiene pessoal e conforto pessoal;
 - d. Tratamento de roupa (à exceção de roupa com características especiais que carecem de tratamento diferenciado);
 - e. Higienização e conforto dos quartos e restantes espaços comuns;
 - f. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas, estimulação motora, cognitiva e ocupacionais, com transporte e acompanhamento incluídos, mediante disponibilidade da Instituição, para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - g. Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - h. Serviço médico de Medicina Geral e Familiar, de pelo menos uma vez por semana conforme a alínea a) do ponto 3 do Artigo 27º;
 - i. Cuidados de enfermagem na Instituição, englobando a administração de fármacos quando prescritos de acordo com o definido no ponto 5 do Artigo 27º;
 - j. Articulação com serviços locais de saúde, sempre que seja necessário;
2. A ERPI deve permitir:
 - a. A convivência social, através do relacionamento entre os Utentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
 - b. A participação dos familiares e Familiar e/ou pessoa de referência do Utente, no apoio ao Utente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do Utente;
3. A Instituição disponibiliza ainda outro tipo de serviços, designados como serviços extras, não abrangidos pela Mensalidade do Utente, e que devem ser pagos mediante tabela de preços em vigor:
 - a. Tratamentos de fisioterapia a cargo do Utente, sendo o horário e o custo estabelecidos pelo prestador de serviços acreditado junto da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos;
 - b. Transporte e/ou acompanhamento a consultas médicas, a exames de diagnósticos complementares e a outros Serviços Públicos ou Privados de acordo com as necessidades individuais do Utente nas seguintes condições:
 - Quilómetros de Transporte do Utente para Organismos de Saúde e para Serviços Públicos ou Privados de acordo com as suas necessidades, a cargo do Utente conforme tabela em vigor (afixada a qual será anualmente objeto de atualização) e mediante disponibilidade dos recursos da Instituição;
 - Tempo de espera do Condutor do Transporte do Utente para locais de Saúde e para Serviços Públicos ou Privados de acordo com as suas necessidades, a cargo do Utente conforme tabela em vigor (afixada a qual será anualmente objeto de atualização) e mediante disponibilidade dos recursos da Instituição;
 - Acompanhamento individual de Colaborador, desde a chegada ao local de destino do transporte até ao início do regresso, a cargo do Utente conforme tabela em vigor (afixada a qual será anualmente objeto de atualização) e mediante disponibilidade dos recursos da Instituição;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

- Acompanhamento individual de Colaborador em transporte de Bombeiros para locais de Saúde e para Serviços Públicos ou Privados de acordo com as suas necessidades, desde a saída da Instituição à chegada à Instituição, de acordo com a tabela em vigor (afixada a qual será anualmente objeto de atualização) e mediante disponibilidade dos recursos da Instituição;
 - c. Serviços de Cabeleireiro e de Estética: compete à Misericórdia fazer o seu agendamento, competindo ao Utente o pagamento dos custos apresentados pelos prestadores dos serviços acreditados junto da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos. Trata-se de serviços de corte de cabelo e arranjo de cabelo por profissional da área; manicure e pedicure por profissional da área; tratamentos de pele e outros por profissionais especializados;
 - d. Produtos de Incontinência e produtos específicos e individualizados de higiene pessoal;
 - e. Produtos Farmacêuticos como por exemplo a medicação, material de enfermagem e ajudas técnicas;
 - f. Outras Refeições para além das previstas na alínea b) do ponto 1 deste Artigo 5º, conforme tabela em vigor da Mesa Administrativa;
 - g. Pagamento de Impostos, Taxas e outros encargos da responsabilidade do Utente e Descendentes do 1º Grau ou Outros Familiares nas situações que exijam em garantia dos direitos do Utente caso os Familiares não providenciem o devido pagamento;
4. A Estrutura Residencial permite assistência religiosa, sempre que o Utente o solicite, ou na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou Representante Familiar.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DO UTENTE

Artigo 7º

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

A admissão do Utente será feita tendo em conta as seguintes condições:

1. Indivíduo com idade igual ou superior a 65 anos;
2. Indivíduo adulto com idade inferior a 65 anos em situações de exceção devidamente justificadas;
3. Pessoa idosa que vive em isolamento geográfico, isolamento social, em solidão, insegurança ou em estado de dependência;
4. Que a admissão seja da vontade do Utente;
5. Concordância do Utente e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia.

Artigo 8º

CANDIDATURA

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

1. O período de atendimento é de 2ª a 6ª feira, das 9h00m às 13h00m e das 14h00m às 17h30m, na receção do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa;
2. O processo de candidatura inicia-se com o 1º contacto que o Candidato ou seu Representante realiza com a Misericórdia. Receberá um folheto com as informações necessárias para constituir candidatura e que são as seguintes:

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

[Handwritten signature and initials]

- a. Apresentação dos serviços prestados;
 - b. Esclarecimento sobre os horários de funcionamento;
 - c. Solicitação de contatos e horários de atendimento;
 - d. Lista de Informação necessária para a avaliação da candidatura;
 - e. Critérios de priorização;
 - f. Fórmula dos cálculos da Mensalidade do Utente e tabela de comparticipação;
 - g. Lista de bens e outros materiais necessários;
3. Ainda no âmbito do 1º Contacto, e para efeitos de registo da intenção, o Utente ou seu Representante, deverá proceder ao preenchimento da Autorização para Tratamento de Dados Pessoais do Utente e fornecer as informações necessárias para se proceder à marcação de entrevista com o Diretor Técnico de Estabelecimento;
 4. Poderá ser necessário a apresentação de documentos que contenham dados pessoais sendo que a Misericórdia, no ato, assegurará e salvaguardará estes procedimentos que garantem o cumprimento da legislação, nomeadamente do Regulamento Geral de Proteção de Dados.

Artigo 9º

ENTREVISTA DA CANDIDATURA

1. A entrevista com o Diretor Técnico de Estabelecimento, ou seu substituto, tem como objetivo estudar a situação sociofamiliar do candidato;
2. Na entrevista, para além do preenchimento da Ficha de Candidatura do Utente, serão tratadas as seguintes temáticas:
 - a. Tomar conhecimento da nomeação de Familiar e/ou pessoa de referência do Utente e da Corresponsabilidade dos Descendentes em 1º Grau, Outros Familiares e Pessoas envolvidas com o Candidato;
 - b. Recolha de informação relevante sobre a história pessoal, social e clínica do Candidato;
 - c. Solicitação de apresentação de documentação para a avaliação da candidatura, sendo que a Misericórdia, no ato, assegurará e salvaguardará estes procedimentos que garantem o cumprimento da legislação, nomeadamente do Regulamento Geral de Proteção de Dados;
 - d. Autorização de acompanhamento e vigilância, em termos de Medicina Geral e Familiar, a nível complementar, com o preenchimento de documento para o efeito. Este acompanhamento e vigilância complementar por parte do Clínico da Instituição, não se aplica a doenças crónicas ou consultas de especialidades.
 - e. Apresentação do valor de Mensalidade do Utente e Comparticipação da Família se se aplicar, apuradas e propostas pelo Departamento Financeiro;
3. Após a análise da Ficha de Candidatura de Utente e de todos os documentos probatórios, o Diretor Técnico de Estabelecimento, ou quem este delegar, informará o candidato e/ou o seu Familiar e/ou pessoa de referência do Utente da aceitação da candidatura, conforme os critérios de Admissibilidade do artigo 6º;
4. Se as candidaturas forem superiores ao número de vagas, o Diretor Técnico, ou quem este delegar, deverá priorizar as mesmas, considerando o número de vagas existentes e os Critérios de Priorização à Admissão definidos no Artigo 9º deste Regulamento Interno;
5. Na sequência do ponto anterior, o diretor técnico, ou a quem este delegar, informará o candidato e/ou o Familiar e/ou pessoa de referência do Utente, a sua posição através dos meios de comunicação habituais, consoante a situação;
6. Na mudança de resposta social, o Familiar e/ou pessoa de referência do Utente deverá proceder à rescisão do Contrato de Prestação de Serviços e iniciar um novo processo de candidatura;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

[Handwritten signature and initials]

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. Por meios de comunicação habituais entre este estabelecimento e a família entende-se: o presencial, via telefone, via correio tradicional, carta entregue em mãos, informação e/ou ofício via eletrónico.

Artigo 10º

CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO NA ADMISSÃO

1. A data e ordem de intenção de Candidatura não constitui critério de prioridade na admissão do Candidato;
2. A seleção para a admissão e priorização será efetuada de acordo com as vagas existentes, as necessidades dos candidatos e a soma das pontuações dos seguintes critérios:
 - a. Pessoas e grupos sociais e economicamente mais desfavorecidos corresponde à pontuação "30%";
 - b. Ausência ou indisponibilidade dos filhos/familiares diretos em assegurar ao candidato os cuidados básicos corresponde à pontuação "25%";
 - c. Utente que transita de outra Resposta Social desta Instituição corresponde à pontuação "20%";
 - d. Existência de familiares diretos a frequentar este estabelecimento corresponde à pontuação "15%";
 - e. Candidato residente no concelho de Anadia, corresponde à pontuação "10%".
3. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Candidato;
4. Mediante vaga e em caso de empate da pontuação obtida entre Candidatos, competirá à Equipa Técnica da Instituição apresentar parecer, face à situação social, psicológica e de saúde do Candidato cabendo à Mesa Administrativa a decisão da admissão.

Artigo 11º

LISTA DE ESPERA

1. A Lista de Espera é o instrumento utilizado para gestão das candidaturas para a Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas quando não é possível a admissão do Utente por inexistência de vagas;
2. O Candidato e/ou Familiar e/ou pessoa de referência do Utente é informado da entrada em Lista de Espera da sua Candidatura Aprovada como também da posição da mesma na lista de espera;
3. O Candidato e/ou seu Familiar e/ou pessoa de referência do Utente, deverá informar a Instituição sobre novos factos da situação socioeconómica, os quais configurem alterações às condições existentes à data da sua inscrição, procedendo-se pelo Diretor Técnico de Estabelecimento ou quem este delegar, a sua reavaliação imediata e relativa ao qual será informado da nova posição na Lista de Espera;
4. O Candidato e/ou seu Familiar e/ou pessoa de referência do Utente, deverá informar o Diretor Técnico ou quem este delegar, da desistência da candidatura e respetivo motivo;
5. A Lista de Espera deverá ser atualizada semestralmente pelo Diretor Técnico ou quem este delegar, verificando o interesse dos Utentes e/ou Familiares Responsáveis e comunicando a posição atualizada do Candidato;
6. A Candidatura do Utente será excluída da Lista de Espera nos seguintes casos:
 - a. Desistência da Candidatura pelo Utente e/ou Familiar e/ou pessoa de referência do Utente;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

- b. Contatos desconhecidos;
 - c. Após 5 Contatos telefónicos ou por correio eletrónico sem respostas;
 - d. Recusa em ser Admitido sem justificação atendível pela Mesa Administrativa;
 - e. Falecimento;
7. Os Processos de Candidaturas excluídos da Lista de Espera serão arquivado pelos serviços administrativos por um período mínimo de um ano.

Artigo 12º

ADMISSÃO

1. É da competência da Mesa Administrativa desta Instituição, decidir sobre a admissão ou não do Candidato sob proposta do Diretor Técnico, ou seu substituto, sempre que haja vaga e de acordo com a pontuação obtida nos critérios de admissão, cabendo a este Órgão a validação da admissão dos Candidatos e da respetiva participação mensal;
2. A falta de veracidade das informações prestadas pelo Candidato, Familiar e/ou pessoa de referência do Utente, Descendentes do 1º grau, Outros Familiares, Corresponsáveis ou outra pessoa envolvida no processo de Candidatura, poderá originar a não admissão do Utente na resposta social ou respetiva exclusão;
3. A Direção Técnica poderá decidir a Admissão de Utente em caso de emergência social devendo ratificar o ato junto da Mesa Administrativa logo que possível;
4. Da decisão será dado conhecimento ao Utente e/ou Familiar e/ou pessoa de referência do Utente no prazo máximo de dez dias por via telefónica e também por correio eletrónico, já que é habitual a urgência da família na admissão.

Artigo 13º

PROGRAMA DE ACOLHIMENTO

1. O Acolhimento ao Utente é da competência da Equipa Técnica responsável pela resposta social ERPI, não devendo ser inferior a um mês;
2. O Utente será acolhido em quarto duplo ou individual, sendo agrupado de forma a conseguir-se um bem-estar para todos os envolvidos;
3. A Supervisão do Programa de acolhimento traduz-se na atenção dedicada ao Utente relativamente a todas as questões essenciais da Vida Ativa, em especial ao aspeto social, promovendo o estabelecimento de relações de proximidade com os outros Utentes, Colaboradores e Voluntários;
4. Avaliação do Programa de Acolhimento do Utente é da competência da mesma Equipa Técnica responsável pela resposta social.
5. Os Familiares e Corresponsáveis pelo Utente deverão ser sensibilizados para a participação no Plano de Acolhimento, nomeadamente o acompanhamento e apoio ao Utente durante este primeiro período de estadia;
6. Os Familiares e/ou pessoa de referência do Utente e Corresponsáveis pelo Utentes deverão providenciar o alojamento do Utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação, suspensão a qualquer título do respetivo Contrato de Prestação de Serviços.
7. No caso de inadaptação do Utente, não haverá lugar a reembolso da Mensalidade do Utente e Participação da Família, se se aplicar, ao mês corrente e meses anteriores.



[Handwritten signature and initials in blue ink]

Artigo 14º

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. O Processo Individual do Utente é obrigatório com respeito pelo projeto de vida do Utente, suas potencialidades e competências. Sendo um conjunto de documentos que dizem respeito ao Utente, está arquivado em locais próprios, em condições que garantem a privacidade e confidencialidade da informação nele contido;
2. O Utente e/ou Familiar e/ou pessoa de referência do Utente tem conhecimento da informação constante no Processo Individual e podem consultar o mesmo sempre que o solicitarem sem nunca porem em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas;
3. O Processo Individual do Utente é constituído por três partes:
 - a. 1ª Parte (da responsabilidade da Direção Técnica e Equipa Administrativa)
 - o Ficha de Candidatura (com o anexo da avaliação dos critérios de admissão) onde consta a identificação do Utente, a data de admissão, a identificação do médio assistente, identificação e contacto do Familiar e/ou pessoa de referência do Utente e/ou de outros Familiares, identificação da situação social;
 - o Ficha de Atualização de Dados do Utente, quando se aplicar;
 - o Documentos do Processo de Candidatura do Utente, Familiar e/ou pessoa de referência do Utente, Descendentes do 1º grau, Outros Familiares Corresponsáveis ou outras pessoas que fazem parte do processo:
 - o Do Utente:
 - Nº de Cartão de Cidadão ou documento similar (Bilhete de Identidade, Passaporte ou Cartão de Residência);
 - Nº de Contribuinte (Numero de Identificação Fiscal);
 - Nº de Identificação da Segurança Social;
 - Nº de Utente do Serviço Nacional de Saúde;
 - Última declaração entregue de IRS;
 - Declaração anual da Segurança Social relativa às pensões ou na sua ausência uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - Comprovativo de rendimentos prediais caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - Cadernetas prediais atualizadas caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - Comprovativo de rendimentos de capitais caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos capitais;
 - Documentos comprovativos das despesas por aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (Declaração de Farmácia de despesa mensal relativa à Doença Crónica);
 - o Familiar e/ou pessoa de referência do Utente, Outros Familiares ou Pessoas Corresponsáveis:
 - Nº de Cartão de Cidadão ou documento similar (Bilhete de Identidade, Passaporte ou Cartão de Residência);
 - Nº de Contribuinte (Numero de Identificação Fiscal);
 - Os Descendentes de 1º Grau da linha reta, Familiar Familiar e/ou pessoa de referência do Utente, Familiares Corresponsáveis deverão fornecer igualmente os documentos exigidos relativamente aos rendimentos, nomeadamente os



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

rendimentos fiscais, prediais, capitais e cadernetas prediais, além das suas informações de identificação;

- Os Descendentes de 1º Grau da linha reta, Familiar e/ou pessoa de referência do Utente, Familiares Corresponsáveis deverão apresentar documentos comprovativos de: valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido; renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência; despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;~
- Nomeação do Familiar e/ou pessoa de referência do Utente entre os Descendentes de 1º Grau, Outros Familiares do Candidato, Outras Pessoas Corresponsáveis, sendo que todos Corresponsáveis, quer em termos de comunicação de informação e assistência ao candidato;
 - Documentos contratuais: Contrato de Prestação de Serviços, Adendas ao Contrato (quando se aplicar) e rescisão ao Contrato (quando se aplicar);
 - Folha de Cálculo da Comparticipação do Utente com identificação da respetiva resposta social a que se candidata, percentagem e identificação dos serviços pretendidos/contratualizados, baseada nos rendimentos devidamente comprovados por documentos legais;
 - Ficha de Aprovação de Admissão de Utente pela Mesa Administrativa;
- b. 2ª Parte (da responsabilidade da Direção Técnica e Equipa Técnica):
 - Lista de Pertences do Utente devidamente assinada;
 - Termo de Responsabilidade do Familiar e/ou pessoa de referência do Utente para as saídas não controladas pela Instituição;
 - Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - Relatório de Visita Domiciliária;
 - Relatório de Avaliação de Visita Domiciliária;
 - Programa de Acolhimento do Utente;
 - Registos de articulação com Entidades Externas;
 - Plano(s) Individual(ais) do Utente e Relatório de Monitorização e avaliação do(s) Plano(s) Individual(ais) do Utente;
 - Plano Individual de Cuidados (PIC) e respetivas revisões, no qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
 - Registos de Cuidados Pessoais;
 - Registos de períodos de ausência, de Ocorrências Extraordinárias e/ou anómalas;
- c. 3ª Parte (da responsabilidade da Direção Técnica e Equipa da Saúde):
 - Fotocópia da Ficha de Candidatura e/ou Ficha de Atualização de Dados do Utente;
 - Relatório Médico, Historial e Ficha terapêutica do Médico de Família;
 - Boletim de Vacinas Atualizado;
 - Documento de autorização de acompanhamento e vigilância, em termos de Medicina Geral, a nível complementar, por parte do Médico da Instituição;
 - Admissão de Enfermagem;
 - Avaliação de Enfermagem nomeadamente Informação de Saúde do Utente, Tabela Terapêutica – Guia de Tratamento; Registo de Glicémia capilar e intervenções; Registo de sinais vitais; Relatórios de Transporte e Acompanhamento a serviços de saúde; Registos de Administração da Terapêutica; Registos de Ocorrências e Outros documentos.

Handwritten signature and initials in blue ink.



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

CAPITULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 15º

ENTRADA NA INSTITUIÇÃO

1. A entrada na Instituição, mediante identificação, apenas é permitida a pessoas devidamente autorizadas, com a indicação do motivo da visita e do destinatário da mesma;
2. À Instituição reserva-se o direito de não permitir comportamentos que ponham em causa o bem-estar e segurança dos Utentes e Colaboradores, bem como as rotinas diárias;
3. A entrada/saída dos Utentes das instalações do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa deverá ser articulada com o Utente, Família e o Diretor Técnico.

Artigo 16º

INSTALAÇÕES

1. A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas está implementada no Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa (CSAPI), com a morada Rua Narciso da Marça, 262 - 3780-082 Sangalhos, e decorrerá como a residência do Utente;
2. A ERPI têm capacidade para 54 Utentes sendo 43 os Utentes em acordo de cooperação com o Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social.

Artigo 17º

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A resposta social de ERPI funciona todos os dias do ano civil, sem interrupções, do dia 1 de Janeiro ao 31 de Dezembro, das 00H00 às 24H00.

Artigo 18º

ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS

1. Os horários das visitas são compreendidos entre as 14H00 e as 18H30m todos os dias da semana, ou seja, de segunda-feira a domingo;
2. Os Colaboradores e visitantes devem efetuar o registo da data, hora da chegada e saída do visitante e ainda o grau de parentesco com o Utente (se se aplicar);
3. Caso o Utente se encontre em quarto partilhado ou esteja em situação de grande dependência, o visitante terá que solicitar autorização para realizar a visita no quarto, tendo que existir o tempo necessário para o colaborador verificar e caso seja necessário prestar alguns cuidados quer ao Utente que recebe a visita quer ao Utente com quem partilha o quarto, tendo sempre em consideração o respeito pela privacidade o bem-estar físico, psicológico e social de cada Utente;
4. Caso o visitante pretenda trazer géneros alimentares ou outro bem/produto deverá informar de imediato o Técnico Responsável, ou seu substituto, para avaliação à pertinência do mesmo;
5. O portão de acesso ao edifício do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa encerra das 23H00 às 06H15m;
6. A circulação de pessoas/veículos fora dos horários estabelecidos carecem da autorização do Diretor Técnico, exceto em situações de emergência;
7. A Mesa Administrativa, mediante determinado contexto devidamente justificado, poderá a qualquer momento alterar os horários ou suspender temporariamente a visita;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

8. Em caso de pandemia existe um plano de operacionalização de visitas que consta do seguinte:
- 8.1 Técnicos Responsáveis pelo processo da visita;
 - 8.2 Agendamento prévio das visitas para uma utilização adequada do espaço que lhe está alocado, a respetiva higienização entre as visitas e a manutenção do distanciamento físico;
 - 8.3 Aquando do agendamento, o Técnico Responsável informa as condições nas quais as visitas decorrem;
 - 8.4 São permitidas visitas dos Familiares dos Utentes ou a quem os Utentes autorizarem para visita;
 - 8.5 O horário de funcionamento das visitas no CSAPI é de segunda-feira a sexta-feira, das 10H00 às 12H00 e das 14H00 às 17H00;
 - 8.6 O tempo de visita por Utente é fixado em 30 minutos e o número de visitas por Utente é limitado ao máximo de duas pessoas;
 - 8.6.1 Efetua-se o devido registo de visitantes, por nome do Utente, nome e contacto do visitante, grau de parentesco, data e hora de entrada e saída da visita;
 - 8.7 As pessoas com sinais ou sintomas sugestivos de COVID-19 ou contacto com um caso suspeito ou confirmado de COVID-19 nos últimos 14 dias não devem realizar ou receber visitas;
 - 8.8 As visitas decorrem em dois espaços distintos:
 - 8.8.1 Espaço exterior: localiza-se no terraço de uma das entradas principais do ERPI, tendo disponível uma cadeira para o Utente e uma para o visitante, com distanciamento de 2 metros;
 - 8.8.2 Espaço interior: localiza-se numa das entradas principais do CSAPI, junto à sala de estar do ERPI, tendo também disponível uma cadeira para o Utente e uma para o visitante, cumprindo o devido distanciamento;
 - 8.9 Nos espaços destinados às visitas encontram-se afixadas informações da DGS relativas à correta utilização da máscara e a correta higienização das mãos;
 - 8.10 Em situação de atraso do Visitante, não é garantido o tempo integral previsto ou até a realização da visita prevista;
 - 8.11 À entrada, o visitante deve desinfetar o calçado passando por um tapete com desinfetante, disponibilizado à entrada do espaço onde irá decorrer a visita. Em alternativa deverá pulverizar os sapatos com *spray* desinfetante ou utilizar as proteções descartáveis para sapatos;
 - 8.12 Os visitantes devem respeitar as normas de etiqueta respiratória, segundo as orientações da Direção Geral de Saúde, e respeitar o distanciamento físico entre o visitante e o Utente de pelo menos 2 metros.

Artigo 19º

PAGAMENTO DA MENSALIDADE DO UTENTE E COMPARTICIPAÇÃO DA FAMÍLIA

1. Considera-se Mensalidade do Utente o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais;
2. Ao valor da Mensalidade do Utente pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares/pessoas, designada como Comparticipação da Família conforme ponto 16 do Artigo 21º deste regulamento;
3. O pagamento da Mensalidade do Utente e da Comparticipação da Família (se se aplicar) deverá ser realizado na Secretaria - Geral, durante o seu período de funcionamento até ao 15 dia do mês corrente, sendo a primeira Mensalidade do Utente no ato de admissão e a primeira Comparticipação Familiar (se se aplicar);

Handwritten signature and initials in blue ink.



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

4. O período de funcionamento da Secretaria - Geral é das 9H00 às 13H00 e das 14H00 às 17H30m de 2ª a 5ª feira e das 9H00 às 13H00 e das 14H00 às 17H00 à 6ª feira;
5. Aquando do pagamento, o Primeiro Outorgante entregará ao Segundo Outorgante o respetivo recibo de quitação;
6. Durante o Período de Acolhimento, o Utente e/ou Familiar e/ou pessoa de referência, será contactado pelo Departamento Financeiro para clarificar o seguinte:
 - a. Qual o meio de comunicação preferencial;
 - b. Identificação das pessoas que irão proceder ao pagamento dos valores mensais.
7. O pagamento deverá ser feito em numerário, cheque à ordem da "Misericórdia da Freguesia de Sangalhos" ou por transferência bancária com os seguintes Números de Identificação Bancária: PT50 0035 0093 0000367 663 069 (Caixa Geral de Depósitos), PT50 0045 3270 4034 5060 6061 4 (Caixa Crédito Agrícola) ou PT50 0036 0148 99100030482 65 (Montepio), devendo o Utente e/ou Familiar e/ou pessoa de referência dirigir-se à Secretaria - Geral a fim de levantar os respetivos documentos, após ter efetuado o respetivo pagamento;
8. Se até ao dia trinta do mês correspondente não tiver efetuado o devido pagamento deverá procurar o Departamento Financeiro na Secretaria - Geral para expor as razões da sua impossibilidade;
9. A falta de pagamento da participação familiar confere à Misericórdia da Freguesia de Sangalhos a possibilidade de recorrer aos meios legais com vista à recuperação dos valores em dívida;
10. No processo de admissão, o valor da Mensalidade do Utente e Participação da Família se se aplicar, será proporcional aos dias de frequência do mês corrente e no âmbito do Programa de Acolhimento;
11. A falta de pagamento da Mensalidade do Utente e Participação da Família, se se aplicar, no prazo estabelecido implica o pagamento de juros de mora à taxa legal em vigor:
 - a. A indemnização devida pela mora corresponde aos juros legais contados desde a data da constituição do devedor em mora;
 - b. A mora será desde o dia seguinte ao estabelecido para o pagamento da Mensalidade do Utente e Participação da Família;
 - c. Aplica-se a taxa legal de juro civil fixado por Portaria conjunta dos Ministros da Justiça e das Finanças nos termos do artigo 559º do Código Civil, atualmente através da Portaria n.º 291/03 de 08/04/2003.
12. O Utente, Familiar e/ou pessoa de referência, Outros Familiares ou Pessoas corresponsáveis, deverá manifestar em documento próprio e em situações excecionais (caso de incapacidades), a vontade de os vales postais referentes às pensões serem recebidos pela Misericórdia da Freguesia de Sangalhos.

Artigo 20º

CÁLCULO DA MENSALIDADE DO UTENTE E PARTICIPAÇÃO DA FAMÍLIA

1. A Mensalidade do Utente, devida pela utilização dos serviços, abrangidos pelo acordo de cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem no intervalo entre 75% e os 90% com base na análise do rendimento "per capita" e grau de dependência do Utente, conforme artigo 22º;
2. Ao valor da Mensalidade do Utente pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares corresponsáveis, designada como Participação da Família;
3. As participações por dependência fazem parte do rendimento do Utente para o cálculo do rendimento per capita;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

4. Serão solicitados anualmente os comprovativos respeitantes à situação patrimonial / rendimentos e despesas mensais, referidos no artigo 14º, do Utente, Familiar e/ou pessoa de referência, Descendentes em 1º Grau, Outros Familiares e Pessoas Corresponsáveis, de modo a determinar a Mensalidade do Utente e Comparticipação da Família, se se aplicar, para esse ano, no mês de julho;
 - a. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da Mensalidade do Utente e Comparticipação da Família, se se aplicar, de determinado agregado familiar, designadamente no rendimento *per capita* mensal, a instituição poderá proceder à revisão da respetiva Mensalidade de Utente e Comparticipação da Família se se aplicar;
 - b. Se o Utente tiver sido admitido de janeiro a julho, essa mensalidade não será revista até ao mês Julho do ano civil seguinte;
5. Qualquer alteração ao valor da Mensalidade do Utente será comunicada por escrito de forma particular ao Utente e Familiar e/ou pessoa de referência, Outros Familiares e Pessoas Corresponsáveis/Fiadores com a antecedência de 30 dias da sua aplicação, produzindo adenda ao Contrato de Prestação de serviços;
6. À mensalidade do utente (comparticipação familiar) conforme n.º 1 deste artigo, como também à Comparticipação da Família (se se aplicar conforme n.º 17 deste artigo) apuradas, a Mesa Administrativa poderá aplicar um desconto se as circunstâncias financeiras e/ou sociais, de vulnerabilidade, justificarem essa ação de proteção ao ser humano, pelo tempo estritamente necessário;
7. A não entrega, anualmente, dos comprovativos respeitantes à situação patrimonial / rendimentos e despesas mensais, referidos no artigo 14º, permite à Misericórdia aplicar a comparticipação máxima para esse ano a qual não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social no ano anterior, nos termos do ponto 7 do artigo 22º;
8. Na Mensalidade do Utente não estão incluídos os encargos mencionados no ponto 3 do artigo 6º;
9. Na Estrutura Residencial para pessoas Idosas o agregado familiar (N) a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta, ou seja o Utente/residente;
10. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do Utente (RAF), e agregados familiares do Familiar e/ou pessoa de referência, Descendentes em 1º Grau, Outros Familiares e Pessoas Corresponsáveis, consideram-se os seguintes:
 - 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;
- 10.1 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;
- 10.2 Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c. do ponto 4 deste artigo: as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

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.

- 10.3 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 parte dele 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.
- 10.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste de caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matriarcal, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;
- 10.3.2 O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida, situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;
- 10.4 Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte;
- 10.5 Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;
- 10.6 Para apuramento do montante do rendimento consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados, ou seja será o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos (com subsídios de férias e natal);
11. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do Utente (D), Familiar e/ou pessoa de referência, Descendentes em 1º Grau, Outros Familiares e Pessoas Corresponsáveis, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - A doença crónica só poderá ser validada pelo Médico do beneficiário/Utente;
 - São aceites despesas desde que acompanhadas por receita médica;
 - Para apuramento do valor gasto com medicação relativamente a doença crónica, a Instituição reserva-se o direito de solicitar informação escrita a Farmácia local,



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

relativamente a valores médios mensais tendo em conta medicamentos genéricos;

- 13.1 Ao somatório das despesas referidas, a instituição estabeleceu o limite máximo do total das despesas a considerar: a Retribuição Mínima mensal Garantida. Nos casos em que essa soma é inferior à Retribuição Mínima mensal Garantida é considerado o valor real da despesa;
12. O rendimento *per capita* mensal é calculado com a seguinte fórmula, de acordo com a Portaria 196-A/2015 de 01 e Julho na sua redação atual:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

13. A prova dos rendimentos do Utente, Familiar e/ou pessoa de referência, Descendentes em 1º Grau, Outros Familiares e Pessoas Corresponsáveis, é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos da real situação, conforme artigo 14º;
- Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que se considerem adequadas, devidamente registadas em Processo Individual do Utente, pode a instituição convencionar um montante de Mensalidade do Utente;
 - A falta de entrega dos documentos solicitados (rendimentos e despesas elegíveis), no prazo concedido para o efeito, e após diligências que se considerem adequadas, devidamente registadas em Processo Individual do Utente, pode a instituição convencionar um montante de Mensalidade do Utente;
14. A prova das despesas fixas do Utente, Familiar e/ou pessoa de referência, Descendentes em 1º Grau, Outros Familiares e Pessoas Corresponsáveis, é efetuado mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos da real situação, conforme artigo 14º;
15. Sempre que se verifique a frequência por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, não haverá lugar a uma redução da Mensalidade do Utente devida pelo segundo e seguintes;
16. De acordo com o Compromisso bienal de Cooperação para o Setor Social e solidário, dos Ministérios da Educação, do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, Saúde, União das Misericórdias Portuguesas, Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade, União das Mutualidades Portuguesas e Confederação Cooperativa Portuguesa, é estabelecido um valor de referência. Assim o somatório da Mensalidade do Utente, Participação da Segurança Social e a Participação da Família, num período de referência anual para os Utentes abrangidos pelo Acordo de Cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência do Compromisso de Cooperação, pelo número de utentes em acordo de cooperação, acrescido de 15%;

[Handwritten signature and initials]



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

17. Assim, para determinação da Comparticipação da Família, é o valor obtido pela diferença entre o custo médio real do Utente e o somatório da Mensalidade do Utente e do valor de Comparticipação da Segurança Social;
 - a. O custo médio real do Utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de Utentes que frequentaram a resposta social nesse ano;
 - b. Este valor de Comparticipação da Família é objeto de negociação entre as partes, não podendo inviabilizar o processo de admissão do Candidato;
 - c. O valor da Comparticipação da Família deverá ser atribuído ao Familiar e/ou pessoa de referência, Descendentes em 1º Grau, Outros Familiares, Pessoas Corresponsáveis e Fiadores com ponderações equitativas atendendo à capacidade económica de cada agregado familiar;
 - d. O montante de Comparticipação da Família será sempre acordado entre as partes interessadas mediante outorga de acordo escrito e emissão do respetivo recibo de quitação de forma individualizada;
 - e. O montante de Comparticipação da Família poderá ser um valor diferente das alíneas anteriores, desde que, acordado entre as partes interessadas;
 - f. Deverá sempre constar, no processo do Utente, a forma como foi apurada a capacidade económica do agregado familiar com prova dos documentos referidos neste artigo, ficha de caracterização do agregado familiar e da sua capacidade económica, e/ou de declarações ou quaisquer outros documentos assinados pelos mesmos que manifestem a vontade e decisão de concordância com o valor definido.

Artigo 21º

TABELA DA MENSALIDADE DO UTENTE

6. Na determinação das Mensalidade do Utente, serão observados os seguintes princípios:
 - a. Princípio da Universalidade – O ERPI deverá proporcionar a admissão a Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
 - b. Princípio da Justiça Social – O ERPI promoverá uma proporcionalidade no cálculo das comparticipações, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
 - c. Princípio da Proporcionalidade – O ERPI determinará as Mensalidades do Utente, como também a Comparticipação da Família, quando se aplicar, de forma proporcional aos rendimentos de cada Utente, pessoa de referência, Outros Familiares ou Pessoas Corresponsáveis;
7. Considera-se Mensalidade do Utente o valor pago pela utilização dos serviços determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar;
8. A Mensalidade do Utente devida pela utilização dos serviços, abrangidos pelo acordo de cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem no intervalo entre 75% e os 90% com base na análise do rendimento “*per capita*” e grau de dependência do Utente, de acordo com o seguinte quadro:



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

Handwritten signature and initials in blue ink.

GRAU DE DEPENDÊNCIA DO UTENTE	CÁLCULO
UTENTE AUTÓNOMO	75% do RENDIMENTO PER CAPITA Acrescido de Comparticipação da Família
UTENTE SEMI – DEPENDENTE (SEM GRAU DE DEPENDÊNCIA ATRIBUÍDO)	80% do RENDIMENTO PER CAPITA Acrescido de Comparticipação da Família
UTENTE COM 1º GRAU DE DEPENDÊNCIA	85% do RENDIMENTO PER CAPITA Acrescido de Comparticipação da Família
UTENTE COM 2º GRAU DE DEPENDÊNCIA	90% RENDIMENTO PER CAPITA Acrescido de Comparticipação da Família

9. A Dependência de 1º GRAU E 2º GRAU é atribuída pelo Instituto de Segurança Social aos pensionistas que se encontram numa situação de incapacidade e precisam de ajuda de outra pessoa para satisfazer as necessidades básicas da vida quotidiana (Higiene Pessoal, Alimentação e Deslocação), sendo definida em 1º ou 2º grau consoante a diminuição da sua autonomia;
- a. 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 correspondente ao Utente com 1º Grau de Dependência;
10. O grau de SEMI-DEPENDENTE é atribuído pelo Médico de Clínica Geral através de relatório para o efeito, em que o Utente necessita de pequenos apoios na vida quotidiana e na mobilidade.

Artigo 22º

UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

É livre a fixação do valor de Mensalidade do Utente e Participação da Família se se aplicar, relativamente ao Utente não abrangido pelo Acordo de Cooperação, dentro da capacidade instalada e reconhecida pelo Instituto de Segurança Social.

Artigo 24º

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. O Utente e/ou Familiar Familiar e/ou pessoa de referência poderão interromper os cuidados, provisoriamente, desde que comuniquem por escrito, no modelo existente para o efeito, disponível no Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa, com a devida justificação e antecedência de, pelo menos, 5 dias úteis sempre que possível;
2. No caso de desistência por parte do Utente, independentemente das circunstâncias, o mesmo e/ou Familiar e/ou pessoa de referência devem comunicar à Direção Técnica a intenção de saída e a data prevista de saída, através de entrega da Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços, não havendo lugar a reembolso da Mensalidade do Utente e Participação da Família, se se aplicar, do mês corrente;
3. Em situação de internamento hospitalar, devidamente comprovada por documento médico, em que é interrompida a prestação de cuidados por um prazo igual ou superior a 14 dias seguidos, não interpolados, a Mensalidade do Utente terá uma redução de dez por cento da Mensalidade do Utente e Participação da Família se se aplicar;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

4. Há lugar a uma redução de 10% na Mensalidade/Comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentada, iguale ou exceda catorze dias seguidos, sendo tal redução creditada através da nota de crédito no regresso do Utente;
5. No caso de ser uma ausência prolongada de cuidados e prestação de serviços, igual ou superior de 3 meses seguidos e não podendo ultrapassar os seis meses, o Diretor Técnico ou seu substituto, deverá contactar o Utente e/ou Familiar e/ou pessoa de referência, através de todos os meios possíveis e disponíveis, para esclarecimento da situação real e aferição da necessidade do Utente pela Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
 - a. No caso de o Diretor(a) Técnico(a), apesar de todas as diligências possíveis, não conseguir realizar a reunião, deverá propor à Mesa Administrativa a revogação do Contrato de Prestação de Serviços;

Artigo 24º

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o Utente, Familiar e/ou pessoa de referência, Descendentes de 1º Grau, Outros Familiares, Pessoas Corresponsáveis, Fiador(es) e a Mesa Administrativa desta Instituição, deve ser celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços no momento da admissão do Utente;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao Utente, Familiar e/ou pessoa de referência e outros Familiares e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Mediante a necessidade de alterações do contrato de prestação de serviços, deverá ser escrita adenda ao contrato com a assinatura de todas as partes;
 - a. Qualquer alteração ao valor da mensalidade será comunicada por escrito ao Utente e Familiar e/ou pessoa de referência com a antecedência de 30 dias da sua aplicação, produzindo adenda ao Contrato de Prestação de serviços;

Artigo 25º

REFEIÇÕES

1. O regime alimentar da resposta social de Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI) é estabelecido tendo em conta as necessidades relativas às diferentes fases de dependência dos Utentes e as suas necessidades a nível de saúde;
2. A alimentação é variada, bem confeccionada e adequada quantitativa e qualitativamente às referidas necessidades, igual para todos, à exceção de regime alimentar específico derivado de condição de saúde com prescrição médica conforme;
3. O regime alimentar específico derivado de condição de saúde com prescrição médica conforme, será respeitado e de acordo com a capacidade da Instituição;
4. As ementas, afixadas em local visível, são elaboradas semanalmente, por um Engenheiro Alimentar, em colaboração com a Equipa Técnica, tendo em conta a importância de uma alimentação rica, variada e equilibrada e de acordo com as necessidades dos Utentes;
5. As refeições são servidas diariamente nos seguintes horários:
 - a. **Utente com 2º Grau de Dependência** ou com situação clínica que o justifique:
 - Pequeno-Almoço: 9h00
 - Almoço: 11h30
 - Lanche: 15h30
 - Jantar: 19h00
 - Ceia: 22h00



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

b. Utente Autónomo, Semi Dependente e 1º Grau de Dependência:

Pequeno-Almoço: 9h00

Almoço: 12h00

Lanche: 16h00

Jantar: 19h00

Ceia: 22h00

Artigo 26º

ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

1. As atividades programadas terão em conta, a realidade sociocultural e familiar, com o intuito de explorar várias áreas de carácter multidisciplinar;
2. Obedecem a um Projeto de Animação Sociocultural da área sénior em consonância com o Plano Institucional da Instituição, promovendo atividades de carácter intergeracional;
3. Os serviços de saúde, conforme alíneas h e i do ponto 1 do Artigo 6º, serão assegurados da seguinte forma:
 - a. Um Médico de Clínica Geral e Familiar, para na medida do necessário, proceder à avaliação do Utente e prescrição médica, conforme alínea h) do ponto 1 do Artigo 6º;
 - b. Uma Equipa de Enfermagem, para na medida do necessário, proceder ou delegar junto de quem credencie, todos os atos de enfermagem;
4. As consultas de especialidade e exames de diagnóstico complementar do Serviço Nacional de Saúde ou Privado, são da responsabilidade do Utente e pessoa de referência, ou seja, agendar, acompanhar, remarcar e proceder ao devido pagamento;
5. A preparação da medicação é da competência da Farmácia através da dispensa de medicamentos em quantidade individualizada, pretendendo a satisfação das necessidades do Utente, racionalização do uso de medicamentos e garantia das condições de segurança. A implementação deste sistema na Instituição tem as seguintes condições:
 - a. Comprovada formação, experiência, equipamentos e instalações da Farmácia para a dispensa de medicamentos em quantidade individualizada;
 - b. Apenas os medicamentos apresentados em forma oral sólidas fazem parte desta preparação;
 - c. Em comparativo com o modelo tradicional, o valor do custo da medicação não poderá ser superior nem lesar de nenhuma forma o Utente;
 - d. A forma de receção da medicação é em saqueta onde apresenta a identificação do Utente, nome do medicamento com a denominação comum, dosagem, prazo de validade e parte do dia em que deverá ser a sua toma administrada;
 - e. As saquetas serão devidamente acondicionadas, da responsabilidade da Equipa da Enfermagem;
 - f. Planeamento, monitorização e análise constante pela Equipa de Enfermagem da Instituição;
6. O Utente e/ou Familiar e/ou pessoa de referência deverá entregar em tempo útil os Fármacos ou Prescrições Médicas de forma a poderem ser incluídos na dispensa de medicamentos em quantidade individualizada;
7. A Instituição considera que só há vantagens para o Utente a implementação do sistema de dispensa de medicamentos em quantidade individualizada. Assim, no caso dos fármacos ou prescrições médicas não forem entregues atempadamente, a Instituição não se responsabiliza pela administração dos mesmos.



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

Artigo 27º

SAÍDAS OU DESLOCAÇÕES

1. As saídas previstas dos Utentes para intercâmbios, visitas de carácter cultural e recreativo, incluídas no Projeto de Animação Sociocultural são programadas de acordo com as preferências e interesses do Utente;
2. Próximo da data da saída será afixado e entregue um documento com as devidas informações sobre a atividade;
3. Semanalmente é afixado o programa de atividades de animação sociocultural a desenvolver com o Utente como também é dado a conhecer verbalmente;
4. Nos casos excecionais, será o Educador Social ou quem este delegar, a contactar o Utente e/ou Familiar e/ou pessoa de referência para a informação da referida saída;
5. Toda e qualquer saída não prevista no Plano de Atividades (Projeto de Animação Sociocultural) carece de autorização da Mesa Administrativa.

Artigo 28º

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa desta Misericórdia;
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor Técnico a preencher por um Técnico com formação superior e experiência comprovada;
3. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o seu quadro de pessoal na entrada do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa;
4. A resposta social é composta pela seguinte equipa:
 - a. Um Diretor Técnico, dois Enfermeiros, um Educador Social, um Encarregado de Setor (serviços gerais) – categoria similar a Encarregado de Serviços Domésticos;
 - b. Dez Ajudantes de Lar e Centro de Dia;
 - c. Uma Cozinheira e três Ajudantes de Cozinha;
 - d. Vinte Trabalhadores de Serviços Gerais;
 - e. Pessoal afeto parcialmente: Administrador-delegado, Diretor de Serviços, Técnico dos Recursos Financeiros; Técnico dos Recursos Humanos; Assistente Administrativo Principal, Fiel de Armazém, Telefonista/Rececionista, Chefe de Cozinha, Motorista de Pesados Passageiros e 3 Trabalhadores de Serviços Gerais;
 - f. Prestadores de serviços externos: um Médico de Clínica Geral, um Fisioterapeuta, um Professor de Ginástica, um Professor de Música, um Revisor Oficial de Contas, um Assessor Jurídico e um Engenheiro Alimentar;
 - g. Conta também com os seguintes voluntários: um Padre/Pároco da Paróquia e outros Colaboradores e Pessoas da Comunidade no apoio semanal de orientações religiosas (Visitadores e Ministros Extraordinários da Comunhão) como também no apoio e desenvolvimento de atividades devidamente ajustadas e aprovadas pelo Educador Social.

Artigo 29º

DIREÇÃO TÉCNICA

A Direção Técnica da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas é da competência de um Diretor Técnico de Estabelecimento, cujo nome e formação específica se encontra afixado à entrada da Instituição nos termos do Decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de março.



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

Artigo 30º

DIREITOS E DEVERES DO UTENTE

1. Os princípios e valores em que assenta o cuidar do Utente têm a sua génese nos direitos fundamentais que devem ser promovidos e garantidos a todos os Utentes. De entre os princípios e valores do cuidar, destacam-se com especial relevância: dignidade, respeito, individualidade, autonomia, capacidade de escolher, privacidade e intimidade, confidencialidade, igualdade, participação;
2. São direitos do Utente:
 - a. A integridade e o desenvolvimento da sua personalidade;
 - b. A liberdade de expressão, religiosa e política;
 - c. Uma vida afetiva e social;
 - d. O respeito pela sua autonomia na gestão do seu património;
 - e. A inviolabilidade da correspondência;
 - f. As informações constantes no processo do Utente no domicílio;
 - g. Usufruir do plano de cuidados estabelecidos e acordados;
 - h. Exigir qualidade nos serviços prestados;
 - i. Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
 - j. Ter asseguradas as condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade dignidade humana;
 - k. Ser ouvido na tomada de decisão que o possa afetar e participar na vida social e cultural da Instituição;
 - l. Ter assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral;
3. O Utente tem o direito de participar na vida da instituição, através da emissão de pareceres em reuniões para o efeito e do livro de sugestões;
4. O Plano de Atividades (Projeto de Animação Sociocultural) é elaborado de acordo com os interesses e necessidades do Utente;
5. O Utente tem o direito de ser protegido pela Instituição no cumprimento dos seus direitos;
6. O Utente tem direito a reclamar junto do Diretor Técnico, Mesa Administrativa e/ou através dos meios legais conforme artigo 39º deste regulamento;
7. O Utente tem direito à garantia de proteção de dados individuais conforme artigos 45º, 46º e 47º deste regulamento;
8. São deveres do Utente:
 - a. Respeitar todos os Colaboradores, Voluntários e Membros dos Órgãos Sociais da Instituição;
 - b. Respeitar os outros Utentes, evitando conflito;
 - c. Proceder atempadamente ao pagamento da Mensalidade do Utente e demais despesas;
 - d. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
 - e. Aceitar e respeitar os horários pré-definidos para a alimentação e higiene pessoal, já que é do interesse da saúde do Utente;
 - f. Não usar ou acender qualquer equipamento ou máquina sem autorização do Técnico Responsável;
 - g. Zelar pela conservação dos espaços que utiliza na Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

Handwritten signature and initials in blue ink.

- h. Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a outro Utente ou Colaborador quer quanto ao funcionamento nos serviços respetivos, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- i. Ter uma conduta exemplar na Instituição;
- j. Respeitar as normas de funcionamento da Instituição.

Artigo 31º

DIREITOS E DEVERES DO FAMILIAR E/OU PESSOA DE REFERÊNCIA

1. Os princípios e valores em que assenta o cuidar do Utente têm a sua génese nos direitos fundamentais que devem ser promovidos e garantidos a toda a comunidade da Instituição. De entre os princípios e valores do cuidar, destacam-se com especial relevância: Dignidade, respeito, individualidade, autonomia, capacidade de escolher, privacidade e intimidade, confidencialidade, igualdade, participação;
2. São direitos do Familiar e/ou pessoa de referência do Utente:
 - a. Visitar e contactar o Utente dentro dos horários estipulados pela Instituição;
 - b. Tomar conhecimento das regras de funcionamento da Instituição;
 - c. Ser informado dos assuntos relacionados com o Utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do Utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento do Utente;
 - d. Ser ouvido na tomada de decisões relacionadas com o Utente;
 - e. Envolver-se de forma ativa em atividades desenvolvidas no âmbito do Projeto de Animação Sociocultural e através de convite participar em conjunto desde que para tal estejam reunidas as condições necessárias;
 - f. A informação de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o Utente;
 - g. A ser recebido pela Direção Técnica sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - h. Apresentar sugestões e reclamações sobre o serviço ao Diretor Técnico;
 - i. Exigir qualidade nos serviços prestados;
 - j. Todos os direitos atribuídos ao Utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
3. O Familiar e/ou pessoa de referência têm direito a reclamar junto do Diretor Técnico, Mesa Administrativa e/ou através dos meios legais conforme artigo 39º deste regulamento;
4. O Familiar e/ou pessoa de referência têm direito à garantia de proteção de dados individuais conforme artigos 45º, 46º e 47º deste regulamento;
5. São deveres do Familiar e/ou pessoa de referência:
 - a. Prestar todas as informações sobre o Utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele como também colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do Utente, designadamente comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
 - b. Participar no apoio ao Utente, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo;
 - c. Respeitar as normas e regras de funcionamento da Instituição;
 - d. Tratar com respeito e dignidade os Utentes, Colaboradores, Voluntários e Membros dos Órgãos Sociais da Instituição;
 - e. Deixar o local da visita conforme o encontrou;
 - f. Respeitar as normas e regras de funcionamento da Instituição;
 - g. Zelar pela manutenção do material usado para a prestação dos serviços contratualizados;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

- h. Proceder atempadamente ao pagamento da Mensalidade do Utente, Comparticipação da Família e demais despesas se se aplicarem;
- i. Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do Utente, não podendo fazer cessar per si o Contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o Utente;
- j. Assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o Utente esteja impedido de o fazer.

Artigo 32º

DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES DESCENDENTES EM 1º GRAU, OUTROS FAMILIARES OU PESSOAS CORRESPONSÁVEIS

1. Os princípios e valores em que assenta o cuidar do Utente têm a sua génese nos direitos fundamentais que devem ser promovidos e garantidos a toda a comunidade da Instituição. De entre os princípios e valores do cuidar, destacam-se com especial relevância: Dignidade, respeito, individualidade, autonomia, capacidade de escolher, privacidade e intimidade, confidencialidade, igualdade, participação;
2. São direitos do Familiar:
 - a. Visitar e contactar o Utente dentro dos horários estipulados pela Instituição;
 - b. Tomar conhecimento das regras de funcionamento da Instituição;
 - c. Ser informado, sempre que solicitar, dos assuntos relacionados do seu Utente reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do Utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento do Utente;
 - d. Envolver-se de forma ativa em atividades desenvolvidas no âmbito do Projeto de Animação Sociocultural, desde que para tal estejam reunidas as condições necessárias;
 - e. Apresentar sugestões sobre o serviço ao Diretor Técnico;
 - f. Os Familiares têm direito a reclamar junto do Diretor Técnico, Mesa Administrativa e/ou através dos meios legais conforme artigo 38º deste regulamento;
 - g. Os Familiares têm direito à garantia de proteção de dados individuais conforme artigos 45º, 46º e 47º deste regulamento;
3. São deveres do Familiar:
 - a. Respeitar as normas e regras de funcionamento da Instituição;
 - b. Tratar com respeito e dignidade os Utentes, Colaboradores, Voluntários e Membros dos Órgãos Sociais da Instituição;
 - c. Deixar o local da visita conforme o encontrou;
 - d. Proceder atempadamente ao pagamento da Mensalidade do Utente, Comparticipação da Família se se aplicar e demais despesas;

Artigo 33º

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1. Os princípios e valores em que assenta o cuidar do Utente têm a sua génese nos direitos fundamentais que devem ser promovidos e garantidos em toda a comunidade da Instituição. De entre os princípios e valores do cuidar, destacam-se com especial relevância: Dignidade, respeito, individualidade, autonomia, capacidade de escolher, privacidade e intimidade, confidencialidade, igualdade, participação;
2. São direitos dos Colaboradores:



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

Handwritten signature and initials in blue ink.

- a. Ser tratado com dignidade e respeito pelo Utente, Familiar e/ou pessoa de referência, Outros Familiares e Pessoas Corresponsáveis;
 - b. Ter as condições necessárias para o exercício das suas funções, nomeadamente bens, instalações, equipamentos e atempada informação;
 - c. Tomar conhecimento das regras de funcionamento da Instituição, e especialmente do Regulamento Interno de Funcionamento;
 - d. Participar em ações de formação adequadas às suas funções;
 - e. Participar nas decisões respeitantes ao exercício da sua atividade;
 - f. Serem reconhecidos pela qualidade, desempenho e brio profissional;
 - g. Todos os previstos na legislação laboral em vigor;
3. São deveres dos Colaboradores:
- a. Respeitar e tratar com urbanidade a Entidade Patronal;
 - b. Guardar lealdade à Entidade Patronal, não divulgando informações sobre a Instituição e em especial da Vida Privada do Utente e seus Familiares e Pessoas Corresponsáveis;
 - c. Zelar pela preservação e uso adequado dos bens, instalações e equipamentos da Instituição e dos Utentes;
 - d. Assegurar o respeito pelos direitos do Utente, seus Familiares, restantes Colaboradores e Voluntários, não sendo permitidas insinuações ou palavras e ações que os ofendam ou atentem ao seu pudor;
 - e. Registrar toda e qualquer informação, que seja do interesse do Utente, no Livro de Ocorrências;
 - f. Não exercer qualquer influência com o objetivo de ser presenteado e não aceitar quaisquer gratificações dos Utentes ou Familiares destes, ou todas as situações que impliquem gestão e guarda de qualquer tipo de valores. Situações excecionais devem ser reportadas de imediato ao Técnico responsável;
 - g. Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços;
 - h. Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se aos exames médicos promovidos pela Entidade Patronal;
 - i. Observar as normas de higiene de segurança no trabalho;
 - j. Cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno da Resposta Social onde trabalha;
 - k. Todos os previstos na legislação laboral em vigor.

Artigo 34º

DIREITOS E DEVERES DA MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

1. Os princípios e valores em que assenta o cuidar do Utente têm a sua génese nos direitos fundamentais que devem ser promovidos e garantidos em toda a comunidade da Instituição. De entre os princípios e valores do cuidar, destacam-se com especial relevância: Dignidade, respeito, individualidade, autonomia, capacidade de escolher, privacidade e intimidade, confidencialidade, igualdade, participação;
2. São direitos da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos:
 - a. Ser tratada com dignidade e respeito por todos os Colaboradores, Utentes, seus Familiares e Voluntários;
 - b. Ser guardada lealdade por todos os Colaboradores, não divulgando informações sobre a Instituição, Utentes e seus Familiares;
 - c. Zelo pelos seus bens, instalações e equipamentos, de todos os intervenientes nas dinâmicas da Instituição;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

- d. Receber atempadamente os valores que a assistem para assim poder cumprir com todas as suas obrigações, especialmente junto do Estado e Fornecedores;
 - e. Exigir do Utente o cumprimento do presente Regulamento;
 - f. Ver respeitados os seus Estatutos e a sua matriz religiosa cristã;
 - g. Encaminhamento do Utente para outra Resposta Social exterior, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do Utente e dos Colaboradores, em articulação com o Familiar e/ou pessoa de referência, Outros Familiares e Pessoas Corresponsáveis;
 - h. Rescindir o Contrato com o Utente nos termos descritos no presente regulamento;
3. São deveres da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos:
- a. Assegurar o bem-estar e qualidade de vida do Utente e tratar com dignidade e respeito todos os Utentes, seus Familiares, Colaboradores e Voluntários;
 - b. Proporcionar serviços individualizados e personalizados ao Utente, devidamente contratualizados, dentro do âmbito das suas competências;
 - c. Organizar um Processo Individual por Utente;
 - d. Preservar e assegurar a manutenção e segurança das instalações e equipamentos;
 - e. Assegurar o cumprimento da Legislação laboral aplicável à Instituição;
 - f. Assegurar as condições de higiene e segurança ao Utente da Instituição;
 - g. Assegurar o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;
 - h. Afixar em local visível o nome do Diretor Técnico e o mapa das ementas;
 - i. Dar conhecimento ao Utente e seus Familiares e Colaboradores do Regulamento Interno da Resposta Social;
 - j. Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da resposta social.

Artigo 35º

DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO

1. Os princípios e valores em que assenta o cuidar do Utente têm a sua génese nos direitos fundamentais que devem ser promovidos e garantidos em toda a comunidade da Instituição. De entre os princípios e valores do cuidar, destacam-se com especial relevância: Dignidade, respeito, individualidade, autonomia, capacidade de escolher, privacidade e intimidade, confidencialidade, igualdade, participação;
2. São direitos do Voluntário:
 - a. Ter acesso a programa de formação inicial do Banco Local de Voluntariado de Anadia, como recomendação desta Instituição;
 - b. Receber Cartão de Identificação de Voluntariado da Instituição;
 - c. Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do Voluntariado;
 - d. Condições para cumprimento do Programa de Voluntariado acordado em Contrato com esta Misericórdia;
 - e. Participar na preparação do trabalho que lhe foi proposto;
 - f. Receber documento comprovativo do trabalho desenvolvido para efeitos de Currículo;
 - g. Ser respeitado e tratado com dignidade e sensibilidade atendendo à sua qualidade de Voluntário;
3. São deveres do Voluntário:
 - a. Comparecer às reuniões previamente calendarizadas e outras expressamente convocadas;
 - b. Desempenhar com zelo, dedicação e eficiência as funções que lhe são confiadas;

[Handwritten signature and initials]



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

- c. Colaborar em todas as iniciativas que promovam o prestígio e desenvolvimento da atividade da Misericórdia;
- d. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios colocados à sua disposição;
- e. Colaborar em todas as iniciativas que concorram para o prestígio e desenvolvimento de toda a atividade do Voluntariado;
- f. Em nenhuma circunstância deve assumir o papel de representante da Organização;
- g. Ter uma conduta exemplar na Instituição.

Artigo 36º

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. A Instituição responsabiliza-se pelos objetos pessoais e roupas do Utente entregues pelo mesmo e/ou seus Familiares Responsáveis no dia do acolhimento. Será elaborada uma lista dos pertences entregues que deverá ser assinada pelo Utente e/ou seus Familiares e pela Colaboradora que os recebe. Esta lista é arquivada junto do processo individual do Utente e cuja cópia será entregue ao Familiar e/ou pessoa de referência;
2. Ao Utente e/ou seus Familiares e/ou pessoas de referência será pedido reforço de roupa/calçado e outros objetos pessoais sempre que necessário;
3. A Misericórdia da Freguesia de Sangalhos não se responsabiliza por perda de bens ou objetos não relacionados na Lista de Pertences conforme o ponto 1 deste Artigo.
4. A Instituição não se responsabiliza por bens ou objetos de valor do Utente e seus Familiares (por ex. dinheiro, joias, pinturas, livros, documentos bancários, peles) já que não considera dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos;
5. Igualmente a ERPI não se responsabiliza por eventuais danos nos bens pessoais de qualquer natureza decorrente ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental do Utente;
6. No caso de o Utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem Familiares/Representantes disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um Tutor/Responsável ao abrigo da Lei do Maior Acompanhado (Lei n.º 49/2018 de 14 de agosto);
7. 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;
8. Nas situações de falecimento ou rescisão de contrato, serão restituídos todos os pertences do mesmo aos Familiares Responsáveis, salvo disposição em contrário do Utente;
9. Os bens e valores que constituem espólio do Utente, se não forem reclamados no prazo de seis meses a contar da data da Cessação do Contrato e/ou falecimento do Utente, pela pessoa de referência, serão dispostos para outro fim definido pela Mesa Administrativa.

Artigo 37º

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Em caso de o Utente e Familiar e/ou pessoa de referência pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Mesa Administrativa com o máximo de antecedência possível, através do preenchimento do formulário **Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços**;
2. O número anterior não se aplica no caso de fato não imputável ao Utente como é o caso de morte ou acidente;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

3. O Familiar Familiar e/ou pessoa de referência do Utente não poderá cessar por si o contrato de prestação de serviços sem que o faça cessar em conjunto com o Utente;
4. No caso de cessação do contrato, a Misericórdia fará as diligências que se considerarem necessárias, devidamente registadas em Processo Individual do Utente, assegurando-se que o Utente dispõe de alternativa adequada.

Artigo 38º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da receção do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa sempre que desejado;
2. Também poderá se proceder ao registo de uma reclamação eletronicamente através da plataforma: <https://www.livroreclamacoes.pt> ou pelo site da Misericórdia (www.mfsangalhos.pt) onde tem o link para a plataforma da reclamação eletrónica;
3. No âmbito da política de qualidade dos serviços prestados, esta estrutura recorrerá a metodologias de auscultação do grau de satisfação como por exemplo questionários de avaliação do grau de satisfação, locais dedicados a registos de reclamações, sugestões e elogios e outras formas para o Utente e familiar ter oportunidade de manifestação do seu (des)agrado.

Artigo 39º

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

Em caso de Litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei nº 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer ao seguinte Centro de Arbitragem:

CNIACC - CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

1. Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa
2. Campus de Campolide 1099-032 Lisboa
3. Telefone: 21 384 7484 (das 15 às 17h); e-mail: cniacc@fd.unl.pt
4. Site: <http://www.arbitragemdeconsumo.org/>
5. <https://www.facebook.com/cniacc>

CAPITULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 40º

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa deverá informar e contratualizar com o Utente e seus Familiares e/ou pessoa de referência, Descendentes de 1º Grau, Outros Familiares ou Pessoas Corresponsáveis, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste, bem como proceder à devida retificação do Contrato de Prestações de Serviço em vigor;
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

Artigo 41º

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

Artigo 42º

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. Não é possível a administração de medicação sem prescrição médica;
2. Os edifícios do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa são cobertos por seguro multirrisco, contrato celebrado entre a Instituição e seguradora e renovado anualmente após avaliação desta;
3. O Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa poderá, mediante o parecer técnico, emprestar ao Utente com necessidades reconhecidas equipamento técnico (ajudas técnicas) visando a superação das necessidades, sendo que a sua higienização e manutenção fica a cargo do Utente e pessoa de referência;
4. É expressamente proibida a entrada de animais de estimação nas instalações do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa;
5. Compete à Mesa Administrativa emitir ou autorizar a regulamentação e instruções complementares que se mostrem necessárias para aplicação do presente regulamento.

Artigo 43º

PROCEDIMENTO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

1. A Equipa Técnica do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa está preparada para fazer face a situações de emergência. Assim, procederá da seguinte forma:
 - a. Ligar para o número de emergência, 112;
 - b. Informar o seguinte:
 - Localização exata, se possível com o ponto de referência (Rua Narciso da Marça, n.º 262, próximo da Estalagem de Sangalhos);
 - Tipo de situação que está a acontecer no local (doença, acidente, incêndio, etc.);
 - A gravidade aparente da situação;
 - O nº de telefone da Instituição (234 742 511 ou 234 743 707);
 - Queixas principais e alterações observadas;
 - Quantidade de pessoas, sexo e idade aparente das vítimas;
 - E a existência de outra situação de risco no local (fogo, vazamento de gases);
2. Em situações de emergência é necessário manter a calma e cumprir com as indicações dadas pelo assistente do 112. Só se deverá desligar a chamada, quando este o indicar.
3. Após ou mesmo durante a ocorrência, enquanto se espera a intervenção no local da resposta do 112, a equipa deverá informar imediatamente o Diretor Técnico do Estabelecimento caso este se encontre ausente no momento da emergência, ou seu substituto.

Artigo 44º

PROCEDIMENTO EM CASO DE MAUS TRATOS

A equipa do Complexo Social de Apoio à Pessoa Idosa está preparada para fazer face a situações de maus tratos. Assim, deverá atuar da seguinte forma:



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

1. Existindo indícios que levantem suspeita de maus-tratos sobre os Utentes, o Diretor Técnico de Estabelecimento deverá diligenciar junto do Familiar e/ou pessoa de referência, Colaboradores, Voluntários, Família e quem mais achar pertinente, sobre a origem das marcas físicas ou psíquicas;
2. Sempre que as explicações solicitadas no ponto anterior não sejam convincentes, insuficientes ou as lesões se reiterem, o Diretor Técnico comunicará superiormente as ocorrências;
3. A Direção Técnica deverá preparar relatório onde evidencie todas as diligências realizadas, dando conhecimento à Mesa Administrativa a fim de esta denunciar às entidades competentes, nomeadamente GNR e/ou Ministério Público.

Artigo 45º

CONFIDENCIALIDADE

A Misericórdia da Freguesia de Sangalhos adota procedimentos que asseguram a observância das disposições legais em matéria de proteção de dados e a salvaguarda da confidencialidade da informação relativa aos Utentes, suas Famílias e Profissionais.

Artigo 46º

DIVULGAÇÃO DE DADOS

É expressamente proibida a divulgação de informações, que os Utentes e/ou seus Familiares tenham acesso por virtude desta relação contratual.

Artigo 47º

ENCARREGADO DA PROTEÇÃO DE DADOS

1. A Política de Privacidade, bem como a recolha, tratamento ou transmissão de dados pessoais do Utente e seus Familiares, são regidos pelo disposto no Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 e pela legislação e regulamentação aplicáveis em Portugal;
2. A responsabilidade pela recolha e tratamento dos dados pessoais dos Utentes é da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos que dispõe de um Encarregado de Proteção de Dados - nomeado pela Mesa Administrativa - o qual está disponível para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que possam ser solicitados, garantindo ainda que todas as normas legais estabelecidas estão a ser respeitadas;
3. O Encarregado de Proteção de Dados coopera com quaisquer entidades oficiais que possam vir fiscalizar os processos de recolha, tratamento de dados pessoais dos Utentes e suas Famílias.

Artigo 48º

CÓDIGO DE BOA CONDUTA

1. A Misericórdia da Freguesia de Sangalhos tem uma política de "tolerância zero" no que diz respeito a qualquer prática de assédio relacionado com o trabalho na qual inclui os trabalhadores, voluntários, clientes, fornecedores e utentes, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do local de trabalho, tendo em vigor, um "Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho";
2. Os colaboradores, voluntários, prestadores de serviços e órgãos sociais comprometem-se no desempenho das suas funções atuar com empenho, responsabilidade e competência sendo responsáveis pelos seus atos individuais;



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

3. Os colaboradores, voluntários, prestadores de serviços e órgãos sociais independentemente da posição hierárquica que ocupam devem abster-se de praticar comportamentos que prejudiquem a reputação quer a individual quer a da instituição, comprometendo-se na salvaguarda do prestígio e imagem da Misericórdia da Freguesia de Sangalhos;
4. Constitui violação do presente Regulamento o incumprimento do “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho” na Misericórdia.

Artigo 49º

FORO COMPETENTE

Em caso de litígio entre ambas as partes, é competente para decidir o Tribunal da Comarca de Aveiro – Juízo de Competência Genérica de Anadia.

Artigo 50º

ENTRADA EM VIGOR

1. O presente regulamento foi aprovado por unanimidade em sede da Mesa Administrativa da Misericórdia da Freguesia de sangalhos, aos 27/01/2026, entrando em vigor 1 de abril de 2026;
2. Este diploma e respetivas alterações serão comunicadas e remetidas ao Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro.

A Mesa Administrativa,



MISERICÓRDIA DA FREGUESIA DE SANGALHOS

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública

REGULAMENTO INTERNO: ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (ERPI)

Handwritten signature and initials in blue ink.

Estrutura Residencial para Pessoas idosas | ERPI

1 de abril de 2026

Descritivo		Valor	Observações
Transporte dos Utentes	Transporte do Utente para locais de Saúde e a Serviços Públicos ou Privados de acordo com as suas necessidades solicitadas	0,40€/Quilómetro e 7,00€/Hora pelo tempo de espera do Condutor do Transporte	De acordo com a capacidade disponível;
Acompanhamento a Consulta ou Tratamento Médico	Acompanhamento de Colaborador na Consulta ou Tratamento Médico, na impossibilidade da Família e/ou a pedido desta	0,40€/Quilómetro e 9,50€/Hora do Acompanhamento, desde a chegada ao local até ao início do regresso da viagem	De acordo com a capacidade disponível;
Beleza e Bem-Estar	Cabeleireiro	10,00€/Utente Feminino 6,00€/Utente Masculino	
	Serviços de Estética	Sobrancelha 2,00€; Buço 2,50€ Manicure 5,00€; Pedicure 5,00€	
Acolhimento Temporário na Estrutura Residencial para Utentes da Instituição	Acolhimento Provisório para descanso do Cuidador De acordo com a capacidade disponível	55,00€/Utente/noite de 2ª até à noite de 5ª feira 65,00€/Utente/noite de 6ª até à noite de domingo	Serviço disponível para Utentes da Misericórdia do Serviço de Apoio Domiciliário e C. de Dia
Acolhimento Temporário na Estrutura Residencial para Indivíduos Não Utentes	Acolhimento Provisório para descanso do Cuidador De acordo com a capacidade disponível	65,00€/Utente/ noite de 2ª até à noite de 5ª feira 82,50€/Utente/ noite de 6ª até à noite de domingo	
Estrutura Residencial sem Participação da Segurança Social		1.400,00€/Utente/Mês/em Quarto Duplo Medicamentos e Fraldas não incluídos	
Outros	Outras necessidades	Conforme valores autorizados pela Mesa Administrativa	

Sangalhos, 27 de janeiro de 2026

A Mesa Administrativa