



ÍNDICE

Índice	
REGULAMENTO INTERNO.....	4
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS.....	4
CAPÍTULO I.....	5
MISSÃO, VISÃO, POLÍTICA E FINALIDADE DA MISERICÓRDIA.....	5
Artigo 1.º.....	5
(Missão da Misericórdia).....	5
Artigo 2.º.....	5
(Visão da Misericórdia).....	5
Artigo 3.º.....	5
(Política da Misericórdia).....	5
Artigo 4.º.....	6
(Finalidade).....	6
CAPÍTULO II.....	7
ÂMBITO, FINS E OBJETIVOS.....	7
Artigo 5.º.....	7
(Âmbito de Aplicação).....	7
Artigo 6.º.....	7
(Legislação Aplicável).....	7
Artigo 7.º.....	7
(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD).....	7
Artigo 8.º.....	8
(Objectivos do Regulamento).....	8
Artigo 9.º.....	8
(Missão e Objectivos da ERPI).....	8
Artigo 10.º.....	10
(Serviços e Atividades Desenvolvidas).....	10
Artigo 11.º.....	12
(Capacidade Instalada da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas).....	12
CAPÍTULO III.....	12
PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES.....	12
Secção I.....	12
Critérios.....	12
Artigo 12.º.....	12
(Condições de Admissão).....	12
Artigo 13.º.....	13
(Critérios de Admissão e Ponderação).....	13
Secção II.....	13
Utentes.....	13
Artigo 14.º.....	13
(Processo de Candidatura).....	13
Artigo 15.º.....	15
(Base de Dados de Inscrições).....	15
Artigo 16.º.....	15
(Processo Admissão).....	15
Artigo 17.º.....	17
(Acolhimento do utente na ERPI).....	17
Artigo 18.º.....	17
(Período de Ambientação).....	17
Artigo 19.º.....	17
(Alojamento dos Utentes).....	17
CAPÍTULO IV.....	17
RELAÇÕES CONTRATUAIS.....	17
Artigo 20.º.....	17
(Registo dos utentes).....	17



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**



Artigo 21.º	18
(Contrato de Prestação de Serviços)	18
Artigo 22.º	18
(Regime do Maior Acompanhado)	18
Artigo 23.º	19
(Comunicações)	19
Artigo 24.º	20
(Processo Individual de utente)	20
CAPÍTULO V	22
COMPARTICIPAÇÕES	22
Artigo 25.º	22
(Determinação da Participação)	22
Artigo 26.º	23
(Cálculo do Rendimento Per Capita)	23
Artigo 27.º	24
(Prova dos rendimentos e despesas do utente)	24
Artigo 28.º	24
(Prova dos rendimentos e despesas dos descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos)	24
Secção I	25
Comparticipação financeira de utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	25
Artigo 29.º	25
(Comparticipação familiar do utente e dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos)	25
Artigo 30.º	27
(Redução na Participação)	27
Artigo 31.º	27
(Conceitos)	27
Secção II	29
Comparticipação financeira de utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	29
Artigo 32.º	29
(Comparticipação financeira de utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação)	29
CAPÍTULO VI	30
FUNCIONAMENTO	30
Artigo 33.º	30
(Horário de Funcionamento)	30
Artigo 34.º	30
(Paridade e Local de Alimentação)	30
Artigo 35.º	31
(Proibições)	31
Artigo 36.º	31
Artigo 37.º	32
(Visitas)	32
Artigo 38.º	32
(Saídas)	32
Artigo 39.º	33
(Condições de Alojamento)	33
Artigo 40.º	34
(Atividades socioculturais)	34
Artigo 41.º	34
(Ajudas técnicas)	34
Artigo 42.º	34
(Negligência e maus tratos)	34
CAPÍTULO VII	35
BENS, VESTUÁRIO E CONTAS CORRENTES	35
Artigo 43.º	35
(Bens, objetos de valor e contas correntes)	35
Artigo 44.º	36
(Roupa e Haveres Pessoais)	36



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**



Artigo 45.º	36
(Devolução)	36
Artigo 46.º	37
(Disposições finais)	37
Artigo 47.º	38
(Responsabilidade)	38
CAPÍTULO VIII	38
DIREITOS E DEVERES	38
Artigo 48.º	38
(Direitos dos utentes)	38
Artigo 49.º	39
(Deveres dos utentes)	39
Artigo 50.º	40
(Direitos e Deveres dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante)	40
Artigo 51.º	40
(Direitos dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante)	40
Artigo 52.º	41
(Deveres dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante)	41
Artigo 53.º	42
(Direitos da Misericórdia)	42
Artigo 54.º	42
(Deveres da Misericórdia)	42
CAPÍTULO IX	43
SANÇÕES E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	43
Artigo 55.º	43
(Sanções/Procedimentos)	43
Artigo 56.º	44
(Cessação da Prestação de Serviços)	44
CAPÍTULO X	46
PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS	46
Artigo 57.º	46
(Quadro de Pessoal)	46
Artigo 58.º	46
Artigo 59.º	48
(Direitos Gerais dos (as) Funcionários (as))	48
CAPÍTULO XI	48
CULTO	48
Artigo 61.º	48
(Religiões)	48
CAPÍTULO XII	49
FUNERAL	49
Artigo 62.º	49
(Custeamento do Funeral e Sufrágios)	49
Artigo 63.º	49
(Atos Fúnebres)	49
CAPÍTULO XIII	50
DISPOSIÇÕES FINAIS	50
Artigo 64.º	50
(Alterações ao Regulamento)	50
Artigo 65.º	50
(Integração de Lacunas)	50
Artigo 66.º	50
(Livro de Reclamações)	50
Artigo 68.º	51
(Aprovação, Edição e Revisões)	51
Anexo I – Tabela de participações e preçário	51
Anexo II – Conteúdos funcionais da equipa	51



REGULAMENTO INTERNO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- *Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;*
- *Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro;*
- *Promover a participação ativa dos utentes e suas famílias ou dos seus representantes legais.*



CAPÍTULO I

MISSÃO, VISÃO, POLÍTICA E FINALIDADE DA MISERICÓRDIA

Artigo 1.º

(Missão da Misericórdia)

1. A Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que tem por objetivo a satisfação das necessidades dos seus clientes com vista à melhoria da sua qualidade de vida, fomentando uma interação com a comunidade envolvente numa perspetiva de desenvolvimento de soluções inovadoras e potenciadoras de mais valias.
2. A sua atuação é orientada por princípios morais, religiosos, éticos e deontológicos e tem em vista o desenvolvimento harmonioso e sustentável da Organização.

Artigo 2.º

(Visão da Misericórdia)

A Santa Casa pretende continuar a ser uma entidade de referência, no âmbito da Economia Social, pela qualidade, eficiência, eficácia e inovação dos serviços que disponibiliza.

Artigo 3.º

(Política da Misericórdia)

A Santa Casa da Misericórdia de Oliveira do Bairro adota como política da qualidade, os seguintes princípios:

- a. Satisfação das necessidades e expectativas individuais dos nossos clientes e restantes partes interessadas;
- b. Formação dos colaboradores potenciando competências geradoras da melhoria contínua dos serviços.
- c. Cumprimento dos requisitos das partes interessadas e das obrigações de conformidade legal e regulamentar;
- d. Melhoria contínua do desempenho dos processos e do sistema de gestão da qualidade;

- e. Otimização das parcerias, com vista à obtenção de mais-valias para o desenvolvimento da instituição.
- f. Otimização dos recursos, tendo em vista a eficiência e eficácia dos processos da SCMOB.

Artigo 4.º

(Finalidade)

1. A Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, registada na Direção Geral de Ação Social no livro n.º 1, da Irmandade das Misericórdias sob o n.º 11/83 a fls. 98 e 98 verso, em 28/01/83, com estatuto de utilidade pública.
2. A Irmandade da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro, também abreviadamente denominada de Misericórdia de Oliveira do Bairro ou, simplesmente, SCMOB, instituída no ano de 1920, é uma associação de fiéis, com personalidade jurídica canónica, cujo fim é a prática das Catorze Obras de Misericórdia, tanto corporais como espirituais, visando o serviço e apoio com solidariedade a todos os que precisam, bem como a realização de atos de culto católico, de harmonia com o seu espírito tradicional, informado pelos princípios do humanismo e da doutrina e moral cristãs.
3. O âmbito social da Instituição não se confina apenas ao campo da chamada Segurança Social e abrange, também, outras respostas que se julguem necessárias à prossecução dos seus fins, tais como os setores da saúde, da educação, do ambiente, do desporto, das artes e outros no âmbito da sua intervenção no terceiro setor, ou que para este fim venham a contribuir.



CAPÍTULO II ÂMBITO, FINS E OBJETIVOS

Artigo 5.º

(Âmbito de Aplicação)

1. O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos utentes, da resposta social de Estrutura Residencial Para Idosos da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro, sita em rua da Misericórdia, nº 37 – Oliveira do Bairro, doravante designada por *ERPI ou Misericórdia*.
2. No presente regulamento sempre que é enunciado “o responsável” do utente de ERPI referimo-nos às seguintes situações:
 - a) Representante legal;
 - b) Acompanhante do Idoso quando este tem o estatuto de Maior Acompanhado.

Artigo 6º

(Legislação Aplicável)

1. A ERPI é norteadada pelos normativos legais aplicáveis, pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia e pelo disposto no presente regulamento.
2. A pedido do utente ou responsável, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação, e específico respeitante à resposta.

Artigo 7º

(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)

1. A Misericórdia é responsável pelo tratamento dos dados pessoais recolhidos no âmbito do contrato.
2. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação

disponível para consulta nos serviços da Misericórdia e destinam-se unicamente à admissão e manutenção da qualidade de utente.

3. O seu tratamento e retenção é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
4. Os dados são tratados sob orientação do(a) responsável e do(a) encarregado da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
5. A Misericórdia assegura a implementação de medidas técnicas e organizativas necessárias a garantir a segurança dos dados pessoais recolhidos.
6. No caso de falecimento de utente, os direitos de acesso, retificação e apagamento dos dados pessoais são exercidos pelo responsável.
7. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.

Artigo 8º

(Objetivos do Regulamento)

Nos termos da legislação aplicável, o regulamento interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento da ERPI.

Artigo 9.º

(Missão e Objetivos da ERPI)

1. A ERPI constitui uma resposta social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que são desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de saúde, higiene e conforto adequados e ajustados às necessidades do utente.

2. A ERPI tem por missão ser uma «casa de família» dos seus utentes, contribuindo para a sua estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo, prevenção da fragilidade geriátrica e integração social.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da ERPI os princípios da dignidade humana, da família, da coresponsabilidade, 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.
4. A ERPI, nas suas atividades, e de acordo com o estatuído legalmente, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - a) Acolher pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitacional de vida;
 - b) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à problemática biopsicossocial do utente;
 - c) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e independência e a promoção da sua qualidade de vida pela prestação de cuidados personalizados e humanizados, potenciando, desta forma, a sua participação social;
 - d) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
 - e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
 - f) Proporcionar alojamento, alimentação, assistência religiosa, apoio psicológico e ocupação organizada e acompanhada dos tempos livres;
 - g) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreatajuda e o espírito de comunidade envolvendo / recorrendo, sempre que possível, a comunidade e as suas estruturas e organizações;
 - h) Atuar na prevenção de doenças neurodegenerativas e na minimização dos seus efeitos no quotidiano do idoso.



5. A ERPI, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:
- Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
 - A harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada idoso preservando a sua individualidade e privacidade;
 - Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do residente;
 - Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do residente;
 - Participação e corresponsabilização do residente ou do representante legal e dos familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do residente, na elaboração do plano individual de cuidados;
 - Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.
 - A ligação dos utentes com os seus familiares, amigos e comunidade, como desenvolvimento de uma vida afetiva, estimulante e equilibrada;
 - A procura permanente de soluções que possam complementar o internamento, desde que tenham o acordo do utente e seus familiares/responsável;
 - A participação dos utentes na organização e na vida da ERPI, como pessoas portadoras de um projeto de vida com capacidade de iniciativa e criatividade;
 - O convívio entre os utentes e destes com outros grupos, favorecendo uma participação efetiva na vida da comunidade;
 - A concretização de atividades individuais ou de grupo, em correspondência com os interesses manifestados pelos utentes, possibilitando um projeto de vida com qualidade;
 - Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença;
 - Procurar e desenvolver soluções e atividades inovadoras que retardem as perdas inerentes ao envelhecimento e minimizem os seus efeitos na vida do idoso.

Artigo 10.º

(Serviços e Atividades Desenvolvidas)

- Para concretizar os objetivos suprarreferidos a ERPI assegurará:
 - Alojamento (temporário ou permanente)

- b) Alimentação adequada às necessidades, hábitos e preferências dos utentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene pessoal;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Higiene dos espaços;
 - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais, que visem contribuir, para um clima de relacionamento saudável entre os utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - h) Cuidados de enfermagem (engloba a administração de fármacos, quando prescritos), bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - i) Assistência médica quando necessária,
 - j) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.
2. A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços não abrangidos pela mensalidade, e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor, sempre que existam custos adicionais inerentes a realização das atividades:
- a) Acompanhamento a cuidados de saúde de acordo com a disponibilidade do serviço;
 - b) Deslocação ao local onde residia ou à habitação de familiares, mediante avaliação da Direção Técnica e disponibilidade do serviço;
 - c) Aquisição de bens e serviços;
 - d) Turismo sénior;
 - e) Fisioterapia;
 - f) Atividades em meio aquático;
 - g) Cuidados de imagem;
 - h) Suplementos alimentares quando necessário e prescrito pelo médico ou nutricionista;
 - i) Material de enfermagem quando necessário.
3. Nos casos de comprovada precaridade económica, mediante análise e proposta da Direção Técnica, pode a Mesa Administrativa decidir que o valor a cobrar seja inferior ao definido ou mesmo isentar o utente de pagamento.

Artigo 11.º

(Capacidade Instalada da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)

A capacidade da ERPI é de 75 utentes de ambos os sexos.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Secção I

Critérios

Artigo 12.º

(Condições de Admissão)

São condições de admissão do utente:

- a) Ser pessoa de idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação não lhe permita permanecer no seu meio natural de vida;
- b) Indivíduos que, não tendo a idade prevista no número anterior, se encontrem em situação de carência, de disfunção social, condições de saúde ou isolamento social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social da ERPI.
- c) Não se poder bastar a si próprio para satisfação das suas necessidades básicas.
- d) Concordância clara do Utente de querer ingressar na ERPI ou, em caso de incapacidade comprovada, a concordância clara de todos os descendentes (ou declaração assinada pelos descentes a concordar e a nomear um representante) ou representante legal.
- e) Concordância do Utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Misericórdia.
- f) Não ser portador de perturbações na área da saúde mental com grau de perigosidade que coloque em causa a sua segurança, a dos utentes das diferentes respostas sociais, dos colaboradores e visitantes da organização ou que coloque em causa a prestação de cuidados aos restantes utentes e o normal funcionamento das atividades e serviços.

Artigo 13.º

(Critérios de Admissão e Ponderação)

1. A admissão de utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Isolamento, ausência ou impossibilidade de apoio familiar e/ou estar em risco social (Critério de ponderação = 25%);
 - b) Pessoas socialmente e economicamente mais desfavorecidas (Critério de ponderação = 25%);
 - c) Frequentar a respostas social de Serviço de Apoio Domiciliário ou de Centro de Dia (Critério de ponderação = 20%);
 - d) Ser cônjuge de utente integrado em ERPI da Misericórdia (Critério de ponderação = 15%);
 - e) Localização geográfica (Critério de ponderação = 10%);
 - f) Grau de dependência (Critério de ponderação = 5%).

2. Em caso de empate funcionarão as alíneas a) e b).

3. A ordem da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do utente.

4. Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e no presente regulamento, garantindo a sustentabilidade da resposta social. Conjugadamente não deverá ser comprometido o apoio aos restantes clientes/utentes da mesma.

Secção II

Utentes

Artigo 14.º

(Processo de Candidatura)

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



2. O candidato e/ou responsável deverá(ão) dirigir-se aos Serviços Administrativos e Tesouraria para preencher a ficha de inscrição, após o que será marcada reunião com a Direção Técnica da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, a fim de ser elaborado um processo de candidatura. No momento da inscrição será informado dos documentos a entregar na reunião referida.

3. Na reunião com a Direção Técnica da ERPI deverá em cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados, entregar prova dos documentos:
 - a) Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
 - b) Cartão de Contribuinte;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - d) Cartão de utente (SNS);
 - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente, sempre que possível;
 - f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - i) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - k) Os Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas a) b) e c);
 - l) Os Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos deverão fornecer os documentos constantes nas alíneas a), f), g), h), i) e j) para que seja efetuada proposta de comparticipação mensal.
 - m) 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, pelo que será estipulado um prazo de entrega.

- n) Nos casos de incapacidade comprovada do idoso, declaração assinada pelos descendentes a nomear um representante ou comprovativo de ser representante legal.
- o) Declaração em como consentiu cópia dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Plano Individual e em cumprimento do RGPD.
4. As declarações referidas no número anterior, nas alíneas h) i) j) serão assinadas pelo próprio ou em caso de incapacidade comprovada, pelo responsável (com declaração assinada pelos descendentes a nomeá-lo representante) ou representante legal.
5. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que a família ou o próprio deve proceder à sua renovação, sob pena de exclusão da lista de espera. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

Artigo 15.º

(Base de Dados de Inscrições)

A base de dados informática é onde serão registadas as inscrições de potenciais utentes, para posteriormente, proceder à admissão.

Artigo 16.º

(Processo Admissão)

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato e/ou responsável feita pela Direção Técnica destinada a estudar a situação sócio familiar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Misericórdia.
2. As admissões são aprovadas pela Mesa Administrativa, sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão e da atribuição das respetivas participações mensais, sob proposta dos Serviços Administrativos e Tesouraria.
3. A ERPI deve no ato de admissão:

- a) Prestar ao utente e/ou responsável, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
 - b) Informar o utente e /ou responsável do valor da participação a pagar à Misericórdia;
 - c) Ter o contrato de prestação de serviços pronto para ser assinado pelo próprio ou seu responsável (com declaração assinada pelos descentes a nomeá-lo representante ou comprovativo do estatuto de maior acompanhado);
 - d) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o próprio e/ou responsável, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - e) Informar o utente e/ou responsável do Regulamento Interno e dar-lhe cópia do mesmo (pode seguir por email);
 - f) Elaborar a relação dos bens e valores que o utente trás consigo, a qual será assinada pela Direção Técnica, pelo próprio utente e/ou responsável a quem será entregue um duplicado.
4. Será solicitado aos familiares e/ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento que assumam:
- a) A obrigação de acompanhar e apoiar o utente durante a estadia na ERPI;
 - b) A responsabilidade de, em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, assegurar o acolhimento permanente do utente.
 - c) A responsabilidade de acompanhar, sempre que possível, o utente quando este necessite de cuidados de saúde.
5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelo próprio e/ou responsáveis, poderá originar a não admissão na resposta social ou a respetiva exclusão. Pode ainda originar, após a admissão, a atribuição da mensalidade máxima.

Artigo 17.º

(Acolhimento do utente na ERPI)

O acolhimento do utente é efetuado pela Direção Técnica ou seu representante, que na visita às instalações, o apresentará aos restantes utentes, bem como aos colaboradores e voluntários que diretamente vão participar na sua integração.

Artigo 18.º

(Período de Ambientação)

A admissão será feita sempre condicionada ao período de adaptação que não será superior a três meses, após o que será realizada a avaliação da mesma, marcada entrevista, e será assinado o Plano Individual (PI) com o próprio ou responsável.

Artigo 19.º

(Alojamento dos Utentes)

1. O alojamento dos utentes será em quartos duplos, individuais e de casal, procurando agrupá-los de forma a conseguir um ambiente acolhedor e que proporcione bem-estar.
2. Quando estritamente necessário, e mediante avaliação da equipa técnica, os utentes poderão ser transferidos de quarto.
3. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiro(a), será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivente no mesmo quarto, em partilha com outro Utente ou, no caso de não ser viável, a transferência para aposento apropriado à sua nova situação.

CAPÍTULO IV RELAÇÕES CONTRATUAIS

Artigo 20.º

(Registo dos utentes)

A ERPI dispõe de registo de admissão utentes, atualizado, onde consta a identificação do mesmo, data de entrada, de saída e motivo, bem como contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo 21.º

(Contrato de Prestação de Serviços)

1. A prestação de serviços da ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da sua admissão sendo automaticamente renovável anualmente.
2. No contrato de prestação de serviços consta obrigatoriamente a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas e às participações mensais a suportar pelo utente e/ou responsáveis, sujeitando-se estes às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil.
3. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes e/ou responsáveis, devem manifestar integral adesão. Para o efeito deverá assinar contrato de alojamento e prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o utente não possa assinar a declaração, referida no número anterior, e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo responsável, nessa qualidade, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda ser aposta impressão digital do utente, e escrever-se termo de rogo.
5. O Regulamento Interno será entregue em papel ao utente e/ou responsável ou será enviado por e-mail sempre que exista vontade expressa.

Artigo 22.º

(Regime do Maior Acompanhado)

1. Quando o Utente não seja capaz de exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de cumprir os seus deveres e com o superior interesse de salvaguardar o seu bem-estar, o Utente deve beneficiar de medidas de acompanhamento no âmbito do regime do maior acompanhado.

2. A solicitação, junto do Ministério Público, para análise da necessidade de medidas de acompanhamento, pode ser efetuada pelo Utente ou familiar/responsável.
3. O Acompanhante (familiar ou não do Utente) é a pessoa designada pelo Ministério Público, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo Utente ou por conta própria e que se relacionará com a Misericórdia.
4. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relacionar-se-á apenas com o Acompanhante, a quem prestará em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos relativos ao Utente.

Artigo 23.º

(Comunicações)

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura, que deverão ser anexadas ao processo utente/cliente.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 24.º

(Processo Individual de utente)

1. O Processo Individual do Cliente é arquivado na Misericórdia em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, aos Serviços médicos e de enfermagem e aos Serviços Administrativos, em condições que garantem a confidencialidade da informação nele contido, podendo estar espacialmente disperso. Cada Processo Individual deverá ser atualizado pelo menos trimestralmente (se necessário).
2. Com vista à segurança dos dados e possibilitar a sua permanente atualização o processo individual poderá ser igualmente informatizado, dando o responsável o seu assentimento, para o efeito, pela assinatura do contrato de prestação de serviços.
3. Fazem parte deste processo os seguintes documentos:

Documentos da área Sociofamiliar:

- Ficha de inscrição;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de utente do centro de saúde;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Identificação e contacto do responsável;
- Registo da evolução da situação do utente na instituição;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Plano Individual de Cuidados;
- Registo da data e motivo da cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços;
- Declaração de vontade do utente/cliente sempre que aplicável;
- Outros documentos considerados pertinentes.

Documentos da área da Saúde:

- Fotocópia do cartão de utente do centro de saúde;



- Identificação e contacto do médico assistente;
- Medicação com a posologia e respetivo número de utente do SNS;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do utente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente na ERPI.

Documentos da área jurídica / financeira:

- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Documento onde conste o cálculo da participação a liquidar ao CD;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Contrato de prestação de serviços com a Misericórdia;
- Documento assinado pelos descendentes, ou colaterais ou ascendentes (dependendo da situação) onde é definido e aceite quem é o responsável ou responsáveis pelo utente/cliente nas situações em que o mesmo não se encontra capaz de se representar a ele próprio, onde é definido o Gestor de negócios;
- Declaração em como consentiu à cópia e consulta dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Processo Individual do Utente e no cumprimento do RGPD.
- Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência, quando aplicável;

- Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, quando aplicável;
- Outros documentos que os serviços ou a Mesa Administrativa considerem pertinentes anexar ao processo.

CAPÍTULO V COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 25.º

(Determinação da Participação)

1. Na determinação das participações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - **Princípio da universalidade** – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - **Princípio da justiça social** – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os Utes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores.
 - **Princípio da proporcionalidade** – a participação de cada Ute deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. A participação do utente, devida pela utilização dos serviços ou equipamentos, descritos no nº 1 do Art. 10º deste Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento “per capita” de acordo com o seguinte quadro:

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

3. Nos casos em que se verifique alteração da situação de dependência, mediante avaliação do grau de dependência e da situação económica efetuados pelos serviços da Misericórdia, pode a Mesa Administrativa rever a comparticipação do utente. Nos casos em que se verificar a atribuição de complemento por dependência, pelos serviços do ISS.I.P., pode a Mesa Administrativa rever a mensalidade, com base na análise socioeconómica do utente a realizar pelos serviços da Misericórdia.
4. A ERPI pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, conforme n.º 2 do Art. 10º, que não estão incluídos na mensalidade, e que são pagos pelo utente e/ou “responsável” mediante preçário, devidamente afixado e que são anexos do presente regulamento.
5. Será solicitado anualmente ao utente / responsável ou representante legal, no decorrer do mês de janeiro, comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação. A mesma poderá ser revista, na data de renovação do contrato, dando origem a uma adenda ao contrato.

Artigo 26.º

(Cálculo do Rendimento Per Capita)

O cálculo do rendimento “*per capita*” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas¹

N= Número de elementos

Artigo 27.º

(Prova dos rendimentos e despesas do utente)

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos comprovativos da sua real situação, nomeadamente declaração de pensão e comprovativos das despesas fixas admissíveis.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia aplicar o montante máximo admissível de comparticipação do utente.
3. A falta de entrega dos documentos comprovativos da real situação do utente, de acordo com o n.º 1 deste Art., no processo de candidatura nos termos do descrito Art.º 14, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Artigo 28.º

(Prova dos rendimentos e despesas dos descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos)

A prova dos rendimentos das despesas fixas dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos é sujeita às regras presentes no artigo anterior.



Secção I

Comparticipação financeira de utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 29.º

(Comparticipação familiar do utente e dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos)

1. A ERPI não tem montante máximo de participação dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos.
2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o limite anual do equipamento disposto no Compromisso de Cooperação em vigor e de acordo com os n.ºs 2, 3 e 6 do art. 25.
3. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
4. À Participação do Utente deverá acrescer a Participação dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira.
5. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, com um rendimento *per capita* inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.
6. Os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através de documento de acordo escrito.
7. A percentagem a aplicar sobre o rendimento “per capita” do utente, poderá ser elevada até 90% nas seguintes situações:
 - a) De acordo com o grau de dependência e escalas de avaliação de autonomia em vigor utilizadas na instituição, as quais serão atualizadas sempre que a situação o justifique.

- b) Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia as Atividades de Vida Diária (Dependentes de 1º Grau).
- c) Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo (Dependentes de 1º e 2º Grau).
8. Para efeitos da comparticipação familiar considera-se como rendimento 80% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo Utente.
9. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algalias, sondas nasogástrica, sacos de urina ou colostomia, taxas moderadoras, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, realizadas pelo utente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do utente e/ou responsável.
10. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no mês de início de frequência.
11. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao último dia útil de cada mês. Caso isto não se registe, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
12. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
13. Iniciando-se a frequência da ERPI a mensalidade do 1º mês é calculada tendo por base os dias frequentados.
14. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque, MB, ou transferência bancária, sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.

Artigo 30.º

(Redução na Participação)

1. Haverá redução da participação nas seguintes situações de ausência:
 - a) Quando se verifique a impossibilidade da frequência do ERPI, por um período de 15 dias seguidos, por motivo de saúde ou outro devidamente comprovadas;
 - b) Por ausência justificada por período inferior a 1 mês;
 - c) Por ausência justificada superior a 1 mês completo e inferior a 6 meses completos, sendo a situação avaliada mensalmente pela Direção Técnica e a Mesa Administrativa.

2. A participação terá igualmente redução nos seguintes casos:
 1. Ter ascendente, descendente ou cônjuge a frequentar resposta social na Santa Casa da Misericórdia.

3. A redução da participação, referida nos pontos 1 e 2 do presente artigo, pode ser revista anualmente pela Mesa Administrativa e consta em Tabela anexa ao presente regulamento.

Artigo 31.º

(Conceitos)

1. Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

Rendimento Mensal Líquido do Utente e/ou dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do utente (RAF) e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, consideram-se os seguintes rendimentos:
 - 2.1. Do trabalho dependente;
 - 2.2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 - 2.3. De Pensões;

- 2.4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
- 2.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- 2.6. Prediais;
- 2.6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
- 2.6.1.1. As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
- 2.6.1.2. As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
- 2.6.1.3. A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
- 2.6.1.4. À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
- 2.6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.
- 2.6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite
- 2.7. De capitais;
- 2.7.1. Consideram-se os 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.
- 2.7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu

- agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
3. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
 4. Para apuramento do montante do rendimento do utente e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
 5. **Despesas Fixas** – consideram-se despesas mensais fixas do utente:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 6. As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

Secção II

Comparticipação financeira de utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 32.º

(Comparticipação financeira de utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação)

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do utente e/ou familiar.

CAPÍTULO VI

FUNCIONAMENTO

Artigo 33.º

(Horário de Funcionamento)

1. Horário de funcionamento dos serviços da ERPI:
 - a) A ERPI funciona ininterruptamente todo o ano, 24h por dia.

2. Horário das refeições:
 - a) As refeições serão servidas no refeitório da ERPI pelo seguinte horário:
 - a. Pequeno-almoço: 8h30m às 9h30m
 - b. Almoço: 12h30m às 13h30m
 - c. Lanche: 15h às 16h30m
 - d. Jantar: 18h30m às 19h30m
 - e. Ceia: a partir das 21 horas

3. O Utente deverá respeitar os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pela Direção Técnica e com o seu conhecimento prévio.

Artigo 34.º

(Paridade e Local de Alimentação)

1. As ementas são elaboradas por nutricionista tendo sempre em atenção o público-alvo a que se destinam considerando as regras para uma alimentação saudável, equilibrada, variada e rica nutricionalmente, respeitando o contexto sociocultural dos utentes a que se destina, nomeadamente regimes especiais.

2. A ementa semanal e respetivos regimes especiais são afixados nas instalações da ERPI em local visível.

3. As refeições são servidas nos refeitórios da ERPI. Em casos especiais, devidamente justificados e avaliados pela equipa, as mesmas poderão ser servidas nos quartos.

4. Mediante solicitação prévia, familiares e amigos, poderão tomar qualquer refeição com o Utente nas instalações da ERPI, podendo esta ser sujeita a pagamento.

Artigo 35.º

(Proibições)

Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos utentes:

- a) Adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros utentes;
- b) Trazer para seu uso alimentos que lhe estejam vedados por indicação médica;
- c) Possuir nos quartos, qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros;
- d) Receber das visitas, quando doentes, qualquer tipo de alimentação ou bebidas, sem conhecimento do Médico ou da Equipa Técnica;
- e) Colocar nas paredes das diversas dependências, pregos, quadros, estampas, etc., sem a prévia autorização da Equipa Técnica;
- f) Solicitar qualquer gratificação dos visitantes do equipamento;
- g) Dar qualquer gratificação ao pessoal em serviço na Instituição.

Artigo 36.º

(Assistência Médica, enfermagem e medicamentosa)

1. Os serviços médicos da Misericórdia funcionam regularmente, duas vezes por semana com visita médica e à chamada quando necessário. O serviço de enfermagem é assegurado pela equipa de enfermagem e funciona diariamente.
2. As consultas de especialidade realizam-se através do Serviço Nacional de Saúde, sendo as taxas moderadoras da responsabilidade do utente e/ou seu “responsável”. Sempre que o utente optar por médico de clínica geral ou da especialidade fora deste serviço, será igualmente responsável pelo pagamento das respetivas despesas.
3. O internamento em clínicas particulares, intervenções cirúrgicas ou tratamentos de fisioterapia ou outros, serão sempre por conta do utente e/ou seu “responsável”.

4. Todos os medicamentos que os clientes tomem por prescrição médica, ficam à guarda da ERPI, que será responsável pela sua administração (salvo informação escrita em contrário pelo utente e/ou seu “responsável”) e por informar, em tempo útil, da necessidade de reposição dos mesmos.
5. A ERPI só se responsabiliza por administrar medicamentos mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração de responsabilidade do utente e/ou “responsável”. A indicação terapêutica deve estar definida de forma clara, assim como a sua forma de administração e o modo de atuação em situações de emergência relativas aos efeitos secundários da toma dos medicamentos em causa.
6. Os medicamentos, material de enfermagem e de incontinência (fraldas) serão pagos pelo utente e/ou “responsável”.

Artigo 37.º

(Visitas)

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos, desde que seja esse o desejo e vontade do utente, contando que se efetue, preferencialmente, no seguinte período diário:
 - a) **Período da tarde:** das 14h00m às 18h00m
2. Fora dos horários referidos no número anterior poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao Diretor(a) Técnico(a) ou a quem o substitui.

Artigo 38.º

(Saídas)

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI, e devendo-se acatar o seguinte:
 - a) Os utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles que a saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI e do seu amparo físico e material;

- b) Os utentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço e jantar do mesmo dia, mediante informação à Diretora Técnica;
 - c) Os utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico da Misericórdia ou do Médico de família;
 - d) No caso de o Utente desejar sair de modo voluntário e definitivo da ERPI, terá de o declarar por si ou pelo “responsável” pelo seu internamento, e através de forma escrita.
2. Só em casos excepcionais, devidamente justificados, mediante autorização da Direção Técnica, poderá o regresso à ERPI ir além da hora de silêncio.

Artigo 39.º

(Condições de Alojamento)

- 1. A Misericórdia é responsável pela limpeza do quarto e pelo tratamento de roupa, salvo se algum utente mostrar vontade de o fazer, carecendo neste caso de autorização da Direção Técnica.
- 2. As instalações da ERPI devem garantir a existência de espaços com condições ambientais, de iluminação e de conforto adequadas, bem como estar dotada de água corrente quente e fria.
- 3. Os quartos deverão estar equipados com mobiliário adequado e em boas condições, devendo estes espaços ter um ambiente humanizado e personalizado sempre que possível.
- 4. Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência.
- 5. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos os utentes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.

6. Será obrigatório que todos os utentes tomem banho, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.

Artigo 40.º

(Atividades socioculturais)

1. A ERPI dispõe de um Plano de Atividades que é elaborado anualmente em função das necessidades, hábitos, interesses e expectativas individuais dos utentes.
2. O utente terá à sua disposição, na sala de convívio, jornais, revistas, jogos e outros recursos lúdicos.

Artigo 41.º

(Ajudas técnicas)

3. A aquisição de Ajudas Técnicas de uso individual e prolongado, nomeadamente de apoio à mobilidade, é da responsabilidade do utente / família e/ou “responsável”.
4. A Santa Casa possui algumas ajudas técnicas que, em casos devidamente justificados e mediante avaliação efetuada pelos serviços, pode emprestar aos utentes da ERPI.

Artigo 42.º

(Negligência e maus tratos)

1. A Santa Casa tem uma política de condução quanto às regras e formas de atuação em situações de suspeita de negligência, abusos e maus-tratos aos utentes, ou destes aos colaboradores / outros utentes / visitantes ou voluntários.
2. Nas situações de comprovada negligência, abuso ou maus tratos, perpetrados por colaboradores, voluntários, utentes seus familiares/responsáveis sobre utentes, colaboradores ou voluntários, seguir-se-ão os trâmites definidos na legislação e normativos em vigor.

CAPITULO VII

BENS, VESTUÁRIO E CONTAS CORRENTES

Artigo 43.º

(Bens, objetos de valor e contas correntes)

1. Aquando da admissão será elaborada a relação dos bens e objetos de valor que o utente trás consigo, a qual será assinada pela Direção Técnica, pelo próprio ou responsável, sendo atualizada sempre que existam entregas à ERPI ou ao respetivo utente ou sempre que deixem de estar em bom estado de conservação para uso do utente.
2. Os objetos de valor entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na instituição. A ERPI reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos
3. Os bens e/ou objetos de valor serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da ERPI.
4. Todos os utentes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e/ou entregues à Misericórdia, bem como todos os débitos efetuados.
5. Caso seja opção do utente e/ou do “responsável”, os vales postais das suas pensões poderão ser recebidos pela Misericórdia, que se encarregará dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto do Instituto de Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas reformas.
6. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da Misericórdia, sendo que o remanescente

monetário, caso exista, poderá ser entregue ao utente por sua solicitação ou ao “responsável” mediante pedido escrito.

7. No caso de o utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/responsáveis e/ou acompanhante disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado.

Artigo 44.º

(Roupa e Haveres Pessoais)

1. Tendo possibilidades materiais, o novo Utente deverá fazer-se acompanhar de roupas consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal, bem como poderá ainda transportar consigo os haveres estritamente pessoais.
2. No ato de admissão será efetuada uma lista das roupas que Utente seja portador assinada pelo próprio e/ou responsável e pela Direção Técnica, apensando-se uma cópia ao processo individual.
3. Sempre que houver alguma alteração à relação acima descrita, o utente e/ou responsável obriga-se a transmiti-la à Direção Técnica, identificando-a, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada, seguindo o processamento previsto no número anterior.
4. Ao utente ou responsável será pedido reforço de roupas sempre que necessário.

Artigo 45.º

(Devolução)

1. No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de utente da ERPI, serão restituídos ao Utente, mediante termo de entrega, todos pertences a que se refere o artigo anterior.
2. Em caso de falecimento, a Direção Técnica assume a responsabilidade e efetuar o arrolamento do espólio, através de auto, até ao final do segundo dia útil após o decesso, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do cabeça

de casal ou de representante legal, dos bens móveis e objetos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.

3. Com a verificação do decesso, a Diretora Técnica, independentemente do disposto no número anterior, procederá de imediato à recolha e guarda dos bens e valores do falecido.
4. No que se refere ao espólio dos utentes, a Misericórdia rege-se pelas regras consagradas nos Decreto-Lei nº 519-G2/79, de 29 de dezembro.
5. Havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo que por escrito particular, mas apenso ao respetivo processo individual, serão estes entregues de acordo com a vontade real e final do autor da sucessão, não sendo admitidos legados a favor de colaboradores da Misericórdia.

Artigo 46.º

(Disposições finais)

1. A Misericórdia será responsável, junto do utente e do seu “responsável”, pelos bens e objetos de valor e pelos valores monetários que lhe tenham sido entregues à guarda, cabendo-lhe, em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.
2. A Misericórdia é sempre, e em qualquer caso, responsável pela devolução integral do capital em crédito que o utente tenha em conta corrente, sempre que o mesmo seja solicitado pelo próprio ou quem o represente/herdeiros legais em caso de falecimento.
3. Após um ano do falecimento do utente, e quando não exista solicitação para o efeito ou não tenham sido desencadeados quaisquer procedimentos com vista à concretização do número anterior, reverterão, a título de doação para a Misericórdia, todos os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.

Artigo 47.º

(Responsabilidade)

1. A Misericórdia não se responsabiliza pelo desaparecimento de bens de valor que não sejam entregues nos serviços e que se encontrem à guarda do utente. Nestes casos o utente e/ou “responsável” têm que declarar, mediante documento escrito, que os bens ficam à guarda do utente e que tomaram conhecimento que a instituição não se responsabiliza pelo desaparecimento dos mesmos.
2. A ERPI não se responsabiliza por eventuais danos pessoais, de qualquer natureza, decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos utentes.

CAPÍTULO VIII DIREITOS E DEVERES

Artigo 48.º

(Direitos dos utentes)

Constituem Direitos do utente da ERPI:

- a) Exigir à Misericórdia o cumprimento do presente regulamento interno;
- b) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
- c) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- d) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais utentes, funcionários e direção da Misericórdia;
- e) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
- f) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da instituição e da comunidade (sempre que possível);
- g) Participarem na vida da Instituição, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- h) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais/informáticos, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- i) Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral;

- j) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- k) Receber visitas de acordo com o presente regulamento interno;
- l) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- m) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas;
- n) Saírem de forma voluntária e definitiva desta resposta social, desde que esta vontade seja comunicada de forma escrita por si, se na posse de todas as suas faculdades, ou pelo responsável.

Artigo 49.º

(Deveres dos utentes)

São deveres do utente da ERPI, designadamente:

- a) Cumprir com as normas deste regulamento;
- b) Tratar com respeito e dignidade os restantes residentes, funcionários, voluntários e Direção, respeitando e ajudando os outros;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- d) Participar, na medida dos seus interesses e capacidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- f) Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento;
- g) Cumprir as normas de administração de fármacos que estão sob a responsabilidade da equipa de enfermagem;
- h) Zelar pela conservação dos espaços que utilizam na ERPI, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado azeite e arrumo;
- i) Dar conhecimento ou reclamar junto da Direção Técnica de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.
- j) Apresentar perante o Provedor, e/ou Mesário responsável ou Direção Técnica, sugestões, reclamações ou queixas que porventura pretenda subscrever;
- k) Informar a Direção Técnica sempre que se ausente do estabelecimento durante o dia;

- l) Informar a Direção Técnica sempre que tenha ausências prolongadas, e entregar documento próprio para o efeito nos Serviços Administrativos e Tesouraria.
- m) Manter o silêncio em todas as instalações a partir das 22h.

Artigo 50.º

(Direitos e Deveres dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante)

1. O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia. Engloba igualmente o representante legal quando aplicável.
2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este as informações ou esclarecimentos pertinentes.

Artigo 51.º

(Direitos dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante)

Constituem direitos dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante:

- a) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
- b) Ter acesso a informação sobre o utente, reservando-se a de natureza confidencial ou sujeita a reserva da sua vida íntima, caso em que será dada prestadas apenas com o consentimento deste;
- c) Ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado, de acordo com a disponibilidade desta;
- d) A efetuar reclamações e sugestões;
- e) Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele;
- f) Ser tratado com respeito e urbanidade pelos utentes, funcionários, voluntários e direção da Misericórdia;
- g) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal;
- h) Ser ouvido na tomada de decisões que possam afetar o seu familiar ou representado e participarem na vida social e cultural da instituição;

- i) Ser tratado com consideração e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- j) Retirar da Instituição o seu familiar ou representado desde que o comunique de forma escrita, em modelo próprio e entregue nos Serviços Administrativos.

Artigo 52.º

(Deveres dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante)

Constituem deveres dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante:

- a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da participação e penalizações que venham a ter lugar;
- b) Respeitar as cláusulas do contrato e do presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o utente;
- c) A prestar todas as informações sobre o utente, relativamente ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- d) Para além de por si próprio, assinar, o presente contrato em nome e em representação do Segundo Outorgante sempre que este, por razões físicas e / ou psíquicas, esteja impossibilitado de o fazer;
- e) Tratar com respeito e urbanidade os demais utentes, funcionários, voluntários e Direção;
- f) Participar, na medida das suas possibilidades, nas atividades desenvolvidas pela instituição;
- g) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades do seu familiar ou representado sempre que seja da sua responsabilidade;
- h) Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento;



- i) Dar conhecimento e reclamar junto da Direção Técnica de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, relativamente ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- j) Informar a Direção Técnica sempre que o familiar ou representado tenha ausências prolongadas, e entregar documento próprio para o efeito nos Serviços Administrativos e Tesouraria;
- k) Zelar pelo cumprimento das obrigações fiscais do seu familiar ou representado;
- l) Entregar documento assinado pelos descendentes, ou colaterais ou ascendentes (dependendo da situação) onde é definido e aceite quem é o responsável ou responsáveis pelo utente nas situações em que o mesmo não se encontra capaz de se representar a ele próprio, ou entregar documento que comprove a sua nomeação como acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado.

Artigo 53.º

(Direitos da Misericórdia)

São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos utentes e/ou seu responsável o cumprimento do presente Regulamento.
- b) Fazer o enquadramento e acompanhamento, dos acompanhantes e familiares ou amigos significativos do utente, na participação das atividades da ERPI e no cumprimento do presente regulamento interno;
- c) Efetuar o encaminhamento do utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente, dos restantes residentes e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente.
- d) Rescisão de Contrato com o utente nos termos do Art. 56º do presente Regulamento.
- e) Receber atempadamente a comparticipação familiar/mensalidade acordada;
- f) Ver respeitado o seu património.

Artigo 54.º

(Deveres da Misericórdia)

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

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social;

- b) Assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- c) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da ERPI, tendo por base o acordo cooperação;
- e) Fornecer a cada utente e/ou seu responsável, um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- f) Organizar um processo individual por utente;
- g) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela ERPI;
- h) Avaliar as atividades realizadas e replanificar sempre que necessário por forma a adaptar às reais necessidades dos utentes;
- i) Afixar, em local visível a identificação da direção técnica, horários de funcionamento das atividades e serviços, o mapa semanal das ementas incluindo dietas, preçário e ou tabela da comparticipação familiar, referência à existência de livro de reclamações;
- j) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social;
- k) Zelar pelo cumprimento das obrigações fiscais dos utentes que não tenham suporte familiar;
- l) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes, cumprindo as regras de RGPD;
- m) Dispor de Livro de Reclamações e de Livro de Reclamações Eletrónico.

CAPÍTULO IX SANÇÕES E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 55.º

(Sanções/Procedimentos)

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento interno e outras determinações em vigor na Misericórdia.

2. Dependendo da gravidade da ocorrência poderão ser aplicadas, pela Mesa Administrativa mediante parecer da Direção Técnica e dos serviços Psicologia, as seguintes sanções:
 - a) Advertência;
 - b) Cessação do contrato de prestação de serviços;
 - c) Outras sanções que sejam adequadas e que respeitem os direitos dos utentes consagrados neste regulamento.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os utentes que manifestem comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social, nomeadamente comportamentos violentos para com os demais utentes da instituição, colaboradores e voluntários.
4. A Misericórdia reserva-se o direito de fazer cessar o contrato de prestação de serviços dos Utentes que manifestem sintomas de doença mental que perturbe o bom funcionamento da ERPI e que coloque em risco a sua segurança e bem-estar assim como a dos restantes Utentes, colaboradores, voluntários, visitas e direção da Misericórdia.
5. Ocorrências consideradas muito graves, a avaliar pontualmente pela Mesa Administrativa e Direção Técnica, poderão ser encaminhadas para o procedimento judicial.

Artigo 56.º

(Cessação da Prestação de Serviços)

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo entre as partes ou não renovação do mesmo, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado, alteração de resposta social);
 - c) Denúncia por uma das partes, a qual terá de ser reduzida a escrito;
 - d) Incumprimento das cláusulas do presente regulamento;



- e) Inadaptação do utente.
2. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
 3. Em caso do utente e/ou “responsável” pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência. A não comunicação naquele prazo implicará, o pagamento mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
 4. No caso de caducidade por falecimento do utente ou alteração de resposta social, a mensalidade será calculada tendo por base os dias de frequência.
 5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e outras despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelo presente regulamento, pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais funcionários e voluntários;
 - d) Incumprimento pelo utente e/ou responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
 6. O Responsável pelo utente, não pode fazer cessar para si só o contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.
 7. A rescisão do contrato por justa causa, implica a saída do utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta destes todas as despesas que sejam efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

CAPÍTULO X

PESSOAL – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 57.º

(Quadro de Pessoal)

1. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.
2. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores definidos no acordo de cooperação e os que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia.
3. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com curso superior, de acordo com o definido nos normativos e legislação em vigor.
4. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade dos Recursos Humanos da Misericórdia, sendo a admissão sempre homologada pela Mesa Administrativa da Misericórdia.

Artigo 58.º

(Deveres Gerais dos (as) Funcionários (as))

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.



4. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
5. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes/clientes e funcionários.
6. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
7. Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
8. Cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho.
9. Contribuir para maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
10. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando à Mesa Administrativa os atos que a possam lesar e de que tenham conhecimento.
11. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
12. Tratar os responsáveis, demais utentes e seus familiares, voluntários e visitantes, com a correção necessária paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentando contra o seu pudor.
13. Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a:
 - a) Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos utentes/clientes e/ou funcionários, etc.

b) Atos praticados pelos utentes e seus familiares, responsáveis, visitas, voluntários e funcionários, em desrespeito do que consta no Regulamento e contra o moral e bons costumes.

14. Não exercer qualquer influência nos utentes/clientes ou responsáveis, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 59.º

(Direitos Gerais dos (as) Funcionários (as))

O funcionário (a) em serviço tem os seguintes direitos:

- a) Consignados na legislação em vigor;
- b) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
- c) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- d) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhore o seu desempenho.

CAPÍTULO XI CULTO

Artigo 60.º

(Culto Católico)

Os utentes da ERPI podem participar em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do sacerdote ou quem o represente, for celebrado nas suas instalações segundo culto católico.

Artigo 61.º

(Religiões)

Os utentes poderão professar qualquer religião, mas não é permitida na ERPI, atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.



CAPÍTULO XII FUNERAL

Artigo 62.º

(Custeamento do Funeral e Sufrágios)

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

Artigo 63.º

(Atos Fúnebres)

1. Se não houver sido feita prévia comunicação escrita com as últimas vontades, que será apensa ao processo para se cumprirem escrupulosamente – desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para a Misericórdia –, os funerais dos utentes realizam-se segundo as normas da Misericórdia e dentro do estilo correntemente digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da ERPI.
2. Se qualquer família ou pessoa amiga pretender que o utente falecido seja sepultado noutra cemitério, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, correrão por conta dos mesmos, declinando a Misericórdia todas e qualquer responsabilidade nesse aspeto.
3. Nos casos de Utente que tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe e à maneira de ser sepultado, a Direção Técnica comunica à família e/ou responsável a última vontade do utente, cabendo-lhes a decisão de a cumprir ou não.
4. Nos casos referidos no número anterior verificando-se verdadeira precariedade económica da família desse Utente, fica o Provedor(a) com competência para aceitar ou não esta incumbência.



CAPÍTULO XII DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 64.º

(Alterações ao Regulamento)

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os utentes e/ou “responsáveis” sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Artigo 65.º

(Integração de Lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Misericórdia proprietária do estabelecimento, tendo sempre por base a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 66.º

(Livro de Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado.
2. Não obstante, o número anterior, poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor(a) Técnico(a) da ERPI.

Artigo 67.º

(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em vigor em 30 de abril de 2025.



Artigo 68.º

(Aprovação, Edição e Revisões)

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

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro, aos 13 dias de março de 2025.

A Mesa Administrativa,

Leontina Azevedo da Silva Novo

Ana Maria Silva Vidal Nunes Barqueiro

António Adalberto Reis Viegas

Lúcia da Silva Aguiar

Augusto Carlos Campos Pires

O presente regulamento é composto por 51 páginas e 2 anexos:

Anexo I – Tabela de participações e preçário

Anexo II – Conteúdos funcionais da equipa

Elaborado por | CTI / DRE / SAT

Data | janeiro/2025

ANEXO I

Tabela de redução de participação

<u>MOTIVO</u>	<u>DESCONTO</u>
Ausência 15 dias seguidos por situação de saúde devidamente justificada e comprovada:	10%
Ausência 15 dias seguidos por motivos devidamente justificados e quando tenham avisado:	10%
Familiar direto de utente a frequentar o estabelecimento (desconto a aplicar na mensalidade do utente mais recente):	20%
Por ausência transitória justificada superior a 1 mês completo e inferior a 6 meses completos	20%

<u>Atividades complementares / serviços</u>	<u>Valor</u>
Fisioterapia	12,50€/hora
Transporte para consultas e meios complementares de diagnóstico.	0,75€ Km 17,50€/hora (colaborador(es) que acompanha(m))
Apoio no cumprimento das obrigações fiscais	25,00€ (a)

(a) Mediante análise e proposta da técnica, tendo em conta o grau de complexidade do serviço a prestar e a capacidade económica do utente, pode a Mesa Administrativa decidir um valor inferior ao estipulado ou eventualmente isenta-lo de pagamento.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro aos 18 de dezembro de 2024.



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**



A Mesa Administrativa,

Leontina Azevedo da Silva Novo

Ana Maria Silva Vidal Nunes Barqueiro

António Adalberto Reis Viegas

Lúcia da Silva Aguiar

Augusto Carlos Campos Pires



ANEXO II

Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal

Ao Diretor Técnico compete:

- a. Assumir a Direção Técnica do ERPI – Estabelecimento Residencial Para Idosos;
- b. Colaborar na determinação da política da Misericórdia;
- c. Dirigir e coordenar a gestão dos recursos, as atividades do equipamento dentro das regras definidas pela Mesa Administrativa, coordenando e supervisionando as atividades dos colaboradores afetos à área funcional que coordena;
- d. Estudar e definir normas gerais e regras de atuação do serviço social no equipamento e conceber instrumentos de apoio técnico;
- e. Informar, por meio de relatórios e informações técnicas, a Mesa Administrativa sobre o funcionamento do equipamento;
- f. Proceder à análise de problemas sociais diretamente relacionados com os serviços das Instituições;
- g. Cumprir e fazer cumprir os regulamentos internos;
- h. Promover e incentivar a participação das famílias nas atividades do equipamento;
- i. Manter o ficheiro dos idosos ERPI atualizado;
- j. Colaborar com a equipa multidisciplinar no diagnóstico da fragilidade geriátrica, demência e facilitar a implementação de medidas de apoio;
- k. Promover a colaboração/articulação entre o equipamento e outras entidades/serviços que atuam na comunidade;
- l. Programar com a equipa as atividades a desenvolver e apresentar o respetivo orçamento;
- m. Coordenar a elaboração do relatório de atividades;
- n. Promover a avaliação periódica de atividade;
- o. Executar ações de gestão de pessoal;
- p. Informar e manter informados os trabalhadores do equipamento acerca dos seus direitos e deveres;
- q. Zelar pelo cumprimento das normas de higiene e segurança no trabalho;
- r. Colaborar na seleção do pessoal, sempre que para tal seja solicitado e efetuar o seu acolhimento;
- s. Propor superiormente o mapa de férias do pessoal;



- t. Elaborar mapas de horário do pessoal, controlar a assiduidade e horas extraordinárias;
- u. Zelar pela conservação e segurança das instalações e dos respetivos equipamentos, mantendo o inventário atualizado;
- v. Zelar pelas condições de segurança dos idosos;
- w. Coordenar e supervisionar todas as atividades da resposta social;
- x. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e entender necessárias dentro das suas competências.

Ao Técnico Superior de Serviço Social compete:

- a. Estudar e definir normas gerais, esquemas e regras de atuação do serviço social das instituições em estreita colaboração com o DT;
- b. Proceder à análise de problemas de serviço social diretamente relacionados com os serviços da instituição em colaboração com o DT;
- c. Assegurar e promover a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades;
- d. Estudar com os indivíduos as soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor);
- e. Ajudar os utentes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável;
- f. Substituir a DT nas suas ausências;
- g. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e entender necessárias dentro das suas competências.

Ao Pessoal Administrativo compete:

- a. Atender os candidatos às vagas existentes, informá-los das condições de admissão e efetuar registos do pessoal;
- b. Atender o telefone, reencaminhar chamadas, responder a pedidos de informações telefónicas;
- c. Executar tarefas de arquivo geral;
- d. Estabelecer o extrato das operações efetuadas e de outros documentos para informação superior; executar várias tarefas, que variam consoante a natureza e complexidade do serviço onde trabalha;



- e. Ordenar e arquivar notas de livrança, recibos, cartas ou outros documentos e elabora dados estatísticos;
- f. Por em caixa pagamentos de contas e entregas recebidas, escrever em livros as receitas e despesas, assim como outras operações contabilísticas;
- g. Preparar e organizar processos;
- h. Prestar informações e outros esclarecimentos aos utentes e ao público em geral;
- i. Receber e orientar o público, transmitindo indicações dos respetivos serviços;
- j. Receber pedidos de informação e transmiti-los à pessoa ou serviço competente; redigir relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, dando-lhe o seguimento apropriado;
- k. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e entender necessárias dentro das suas competências.

À Enfermeira(o) compete:

- a. Promover e realizar ações de sensibilização relacionadas com a prevenção em saúde;
- b. Contribuir para uma adequada utilização dos serviços de saúde;
- c. Articular com o Centro de saúde da área, ou a médica responsável pelos equipamentos, quando necessário;
- d. Participar na equipa interdisciplinar, sempre que se justifique;
- e. Manter atualizados os registos da informação de saúde dos idosos;
- f. Executar os atos de enfermagem inerentes à sua função;
- h. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias, dentro das suas competências.

À Encarregada Serviços Gerais compete:

- a. Coordenar e orientar a atividade dos trabalhadores da área dos serviços gerais sob sua responsabilidade.
- b. Verificar o desempenho das tarefas atribuídas;
- c. Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho;
- d. Requisitar os produtos indispensáveis ao normal funcionamento dos serviços;
- i. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias, dentro das suas competências.



Ao Animador Sociocultural compete:

- a. Organizar as atividades de animação com os Utentes e a nível comunitário; Enquadrar/acompanhar os grupos;
- b. Elaborar e operacionalizar projetos na área educativa e de ação sociocultural;
- c. Facilitar a integração dos idosos no planeamento e execução das atividades;
- d. Facilitar e incentivar a participação das famílias nas atividades do equipamento;
- e. Mobilizar e otimizar os recursos existentes e as potencialidades da instituição e comunidade
- f. Colaborar na planificação, execução e avaliação das atividades constantes no Plano de Ação da Organização e no Plano de Atividades do Centro da Terceira Idade;
- g. Participar na elaboração dos planos de desenvolvimento individuais dos utentes, na sua execução e avaliação.
- h. Colaborar na definição dos objetivos dos Ateliers, na sua planificação, execução e avaliação.
- i. Propor a integração de novos Ateliers.
- j. Vigiar e dinamizar e os idosos nas atividades e passeios.
- k. Coordenar o trabalho das Ajudantes de Lar e Centro de Dia e das Trabalhadoras Auxiliares em passeios e atividades no exterior bem como nos Ateliers;
- l. Organizar os espaços para que sejam adequados e acolhedores.
- m. Propor atividades facilitadoras da melhoria das condições de vida dos idosos de CD;
- j. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias, dentro das suas competências.

Ao Ajudante Lar e Centro de Dia compete:

- a. Colaborar nas tarefas de alimentação do utente;
- b. Participar em atividades de animação e motricidade;
- c. Distribuir a medicação;
- d. Prestar cuidados de higiene e conforto aos utentes;
- e. Proceder à arrumação e distribuição das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
- f. Proceder ao acompanhamento diurno dos Utentes, dentro e fora dos serviços e estabelecimento;



- g. Informar a DT de eventuais alterações que se verifiquem na situação global dos utentes;
- h. Conduzir a viatura da Misericórdia quando necessário e solicitado pela DT;
- i. Acompanhar o idoso em situação de urgência ou nas deslocações a cuidados de saúde sempre que necessário e por indicação da DT;
- j. Acompanhar os idosos em passeios, nas atividades dentro e fora do equipamento;
- k. Realizar serviços de higiene e de limpeza das instalações e equipamentos;
- l. Registrar em livro, as ocorrências do serviço;
- m. Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho;
- k. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias, dentro das suas competências.

Ao Motorista compete:

- a. Conduzir as carrinhas;
- b. Transportar os Utentes;
- c. Zelar pela manutenção das viaturas;
- d. Limpar as carrinhas, sempre que necessário;
- e. Levar as carrinhas à oficina ou à inspeção;
- f. Ir aos bancos, correios e fazer outros serviços de estafeta;
- g. Seguir as regras do código da estrada, da higiene e segurança e saúde no trabalho;
- h. Proceder ao registo de alterações nas carrinhas (lavagens, inspeções, idas à oficina, acidentes);
- i. Colaborar nos diferentes serviços da instituição sempre que necessário;
- l. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias, dentro das suas competências.

Ao Cozinheiro(a) compete:

- a. Colaborar na elaboração das ementas;
- b. Executar todas as operações necessárias à confeção das ementas gerais tendo em conta as necessidades específicas dos idosos (engloba conservação, preparação e confeção dos alimentos);
- c. Zelar pela qualidade e quantidade dos alimentos;
- d. Servir as terrinas e fazer a guarnição das travessas;



- e. Ser responsável pela boa conservação dos alimentos entregues para confeção e zelar pela sua utilização dentro dos prazos de validade;
- f. Ser responsável pelos utensílios e as máquinas do seu setor e zelar pela sua limpeza, conservação e manutenção;
- g. Observar com rigor as regras de segurança impostas pelos regulamentos na utilização de material;
- h. Lavar o fogão, limpar e arrumar a cozinha, bem como as dependências anexas do setor;
- i. Servir ou ajudar a servir as refeições sempre que necessário;
- m. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias, dentro das suas competências.

Ao Ajudante de Cozinha compete:

- a. Preparar os géneros alimentícios destinados à confeção das refeições;
- b. Auxiliar o(a) Cozinheiro (a) na execução das suas tarefas;
- c. Executar a preparação dos alimentos para a confeção;
- d. Participar na confeção e ulitimação das refeições;
- e. Transportar os alimentos confeccionados até aos locais de consumo;
- f. Proceder à limpeza dos espaços, bancadas e equipamentos;
- g. Transportar e arrumar loiças;
- h. Lavar a loiça mecânica ou manualmente;
- i. Servir ou ajudar a servir as refeições sempre que necessário;
- j. Pôr e levantar mesas;
- k. Substituir o(a) cozinheiro(a) nas suas faltas ou impedimentos;
- n. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias, dentro das suas competências.

Ao Pessoal Lavandaria compete:

- a. Executar trabalhos de corte e costura manuais e ou à máquina necessários à confeção, consertos e aproveitamento de peças de vestuário, roupas de serviço e trabalhos afins.
- b. Proceder à lavagem manual ou mecânica das roupas de serviços e dos utentes;
- c. Engomar e passar a ferro a roupa, arruma-la e assegurar outros trabalhos da secção;



- d. Realizar serviços de higiene e de limpeza das instalações e dos equipamentos;
- e. Ser responsável pelas máquinas e equipamentos do seu setor e zelar pela sua limpeza, conservação e manutenção;
- f. Registrar em livro, as ocorrências do serviço;
- g. Zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho;
- o. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias, dentro das suas competências.

Ao Trabalhador Serviços Gerais compete:

- a. Limpar e assegurar a manutenção das condições de higiene e arrumação das instalações;
- b. Zelar pela segurança dos bens e haveres;
- c. Auxiliar no transporte de géneros alimentícios e outros artigos e arrumá-los de acordo com as orientações recebidas;
- d. Servir refeições em refeitórios ou self;
- e. Apoiar o utente na refeição;
- f. Transportar refeições, roupas e outros artigos;
- g. Informar a DT de eventuais alterações que se verifiquem na situação global dos utentes;
- h. Conduzir a viatura da Misericórdia quando necessário e solicitado pela DT;
- i. Efetuar recados diversos;
- j. Executar tarefas não diferenciadas que lhe forem atribuídas;
- p. Executar todas as outras atividades que a Mesa Administrativa da Misericórdia e a Direção Técnica entender necessárias, dentro das suas competências.

O presente Anexo ao regulamento entra em vigor a 30 de abril de 2025.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia do Concelho de Oliveira do Bairro, aos 13 dias de março de 2025.



**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA
DO
CONCELHO DE OLIVEIRA DO BAIRRO**



A Mesa Administrativa,

Leontina Azevedo da Silva Novo

Ana Maria Silva Vidal Nunes Barqueiro

António Adalberto Reis Viegas

Lúcia da Silva Aguiar

Augusto Carlos Campos Pires
