



REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Lista de Revisões			
Revisão N.º	Tipo de Revisão	Página (s)	Data
0	Elaboração Inicial	Todas	Fevereiro 2017
1	Escala de avaliação	Pág. 18	Maio 2018
2	Cumprimento da legislação em vigor	Todas	Janeiro 2020
3	Geral	Todas	Setembro 2021
4	Geral	Todas	Julho de 2024

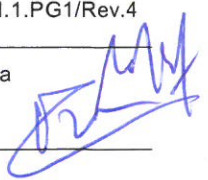


Índice

CAPÍTULO I.....	5
DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI	5
Artigo 1.º (Âmbito de aplicação).....	5
Artigo 2.º (Legislação Aplicável).....	5
Artigo 3.º (Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD).....	6
Artigo 4.º (Objetivos do Regulamento).....	6
Nos termos da legislação aplicável, o regulamento interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento da ERPI, tais como:	6
Artigo 5.º (Missão e Objetivos da ERPI).....	7
Artigo 6.º (Serviços e Atividades Desenvolvidas)	7
Artigo 7.º (Capacidade)	9
CAPÍTULO II.....	9
PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES	9
Artigo 8.º (Condições de Admissão).....	9
Artigo 9.º (Critérios de Admissão)	9
Artigo 10.º (Processo de Candidatura).....	10
Artigo 11.º (Base de Dados de Inscrições)	11
Artigo 12.º (Admissão).....	11
Artigo 13.º (Acolhimento do Utente).....	12
Artigo 14.º (Período de Ambientação).....	13
Artigo 15.º (Alojamento dos Utentes)	13
Secção II.....	13
Relações Contratuais	13
Artigo 16.º (Contrato de Prestação de Serviços)	13
Artigo 17.º (Comunicações).....	13
Artigo 18.º (Processo Individual de Utente)	14
CAPÍTULO III.....	15
COMPARTICIPAÇÕES	15
Artigo 19.º (Determinação da Comparticipação).....	15
Artigo 20.º (Cálculo do Rendimento Per Capita).....	16
Artigo 21.º (Prova dos rendimentos e despesas do utente).....	17
Artigo 22.º	17
(Prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos)	17



Subsecção I	17
Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	17
Artigo 23.º	17
(Comparticipação do Utente e dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos)	17
Artigo 24.º (Conceitos).....	18
Subsecção II	20
Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	20
CAPÍTULO IV	20
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	20
Artigo 25.º (Horário de Funcionamento).....	20
Artigo 26.º (Paridade e Local de Alimentação)	20
Artigo 27.º (Proibição de outros alimentos).....	20
Artigo 28.º (Visitas).....	21
Artigo 29.º (Saídas ou pedidos de licença ou dispensa).....	21
Artigo 30.º (Condições de Alojamento)	21
Artigo 31.º (Bens e Contas Correntes).....	22
Artigo 32.º (Responsabilidade).....	22
Artigo 33.º (Famíliares e/ou Responsáveis pelos Utentes).....	23
Artigo 34.º (Direitos dos Utentes).....	23
(Deveres dos Utentes).....	23
Artigo 36.º (Direitos da Misericórdia).....	24
Artigo 37.º (Deveres da Misericórdia).....	24
Artigo 38.º (Responsável/Acompanhante)	25
CAPÍTULO V	25
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	25
Artigo 39.º (Sanções/Procedimentos)	25
Artigo 40.º (Cessaçãõ da Prestaçãõ de Serviçõs)	26
CAPÍTULO VI	27
DISPOSIÇÕES GERAIS	27
Artigo 41.º (Quadro de Pessoal).....	27
Artigo 42.º (Direção Técnica)	27
Artigo 43.º (Deveres Gerais dos Colaboradores).....	27
Artigo 44.º (Direitos Gerais dos Colaboradores)	28
CAPÍTULO V	28
CULTO.....	28





ARTIGO 45.º (Culto).....	28
CAPÍTULO VI	29
FUNERAL	29
Artigo 46.º (Custeamento do Funeral e Sufrágios)	29
Artigo 47.º (Atos Fúnebres)	29
CAPÍTULO VII	29
VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO	29
Artigo 48.º (Roupa e Haveres Pessoais).....	29
Artigo 49.º (Enxovais e Valores).....	29
Artigo 50.º (Devolução de Bens Pessoais)	30
CAPÍTULO IX	30
DISPOSIÇÕES FINAIS	30
Artigo 51.º (Alterações ao Regulamento).....	30
Artigo 52.º (Integração de Lacunas).....	30
Artigo 53.º (Disposições Complementares)	30
Artigo 54.º (Reclamações e Caixa de Sugestões/Reclamações e Elogios)	30
Artigo 55.º (Livro de registo de ocorrências)	31
Artigo 56.º (Entrada em Vigor)	31
Artigo 57.º (Aprovação, Edição e Revisões)	31



CAPÍTULO I
DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI

Artigo 1.º (Âmbito de aplicação)

O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Irmandade Santa Casa da Misericórdia de Mortágua, sita em Rua Dr. António José Branquinho da Fonseca nº 4, 3450-151 Mortágua doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por ERPI e Misericórdia.

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, com a última revisão em 16-09-2008.

A visão da Santa Casa da Misericórdia de Mortágua é ser uma Instituição de referência a nível regional na promoção de respostas sociais adequadas às necessidades sentidas pelos cidadãos.

A Misericórdia tem como missão prestar serviços de excelência a nível da área social, da educação, da saúde e da reabilitação promovendo a melhoria contínua da qualidade de vida da População, pautando-se pelos seguintes valores:

Equidade - Promover a todos a igualdade no acesso aos cuidados independentemente da condição social, económica ou religiosa.

Ética - Respeito pelos valores éticos e deontológicos relativos ao exercício da atividade de modo a prestar um serviço digno.

Rigor e Transparência - Consolidar o rigor Institucional através de uma relação de transparência e credibilidade entre todos os intervenientes.

Qualidade e Eficiência - Apostar na qualidade dos serviços prestados sem descurar a eficiência e a sustentabilidade económica.

Artigo 2.º (Legislação Aplicável)

1. A ERPI é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, o disposto no presente regulamento, assim como no acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social e nos normativos aplicáveis a esta resposta social, designadamente:

- a) Decreto- Lei nº 172 – A/2014, de novembro - Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº 196 – A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual (Portaria 218-D/2019 de 5 de julho).define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social , IP. (ISS,IP.) e as IPSS;
- c) Portaria nº 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização , funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para as pessoas idosas;



- d) Decreto – Lei nº 126 A/1021 de 31 de dezembro (terceira alteração ao DL. nº 64/2007 de 14 de março) que define o regime de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social.
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de orientação técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- g) Portaria n.º 349/2023 de 13 de novembro Proceda à alteração à portaria nº 67/2012 de 21 de março, que define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas.

2. A pedido do utente ou acompanhante, 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 3.º (Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)

- 1. Os dados pessoais recolhidos e tratados pela Misericórdias são necessários para o cumprimento das obrigações contratuais no seguimento do exigido pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, e cumprimento de outras obrigações legais subsequentes.
- 2. O titular é devidamente informado quanto às finalidades de tratamento, direitos de que dispõe e forma de exercício dos mesmos.
- 3. A Misericórdia recolhe os dados pessoais adequados e pertinentes ao necessário, sendo os mesmos conservados apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, e adicionalmente durante o tempo legalmente exigido.
- 4. A comunicação de dados a terceiros apenas ocorre quando estritamente necessário para efetivação dos serviços ou para cumprimento de obrigações legais. A comunicação a terceiros obriga a uma regulação específica via acordo de tratamento de dados.
- 5. A Misericórdia adota medidas adequadas ao seu contexto para garantir a segurança prevenindo o acesso não autorizado, a perda ou a destruição acidental, incluindo a obrigação contratual de confidencialidade a todos quantos tem acesso a dados pessoais.
- 6. A Política de Privacidade e Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.

Artigo 4.º (Objetivos do Regulamento)

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

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços;



- c) Promover a participação ativa de todos os utentes ou seus representantes ao nível da gestão da resposta social.

Artigo 5.º (Missão e Objetivos da ERPI)

1. A ERPI constitui uma Resposta Social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.

2. A ERPI tem por missão ser uma «casa de família» dos seus utentes, que, necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo 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 como célula fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, 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, através das atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:

- a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- d) Potenciar a inclusão social;
- e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
- f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
- h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreatajuda e o espírito de comunidade;
- i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

Artigo 6.º (Serviços e Atividades Desenvolvidas)

1. Para concretizar os objetivos supra referidos a ERPI assegurará:

- a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição, caso exista;



- b) Cuidados de higiene pessoal e de conforto;
- c) Tratamento de roupa;
- d) Conforto dos espaços;
- e) 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;
- f) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;
- g) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
- h) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.

2 - As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da ERPI e o residente e constam de um plano de atividades.

3 - A ERPI promove, através da sua atuação:

- a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;
- b) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus residentes.

4 - A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de atividades e cuidados, visando a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente, fisioterapia, transporte e outros, desde que adequados às necessidades e interesses dos residentes.

5 - A ERPI deve ainda permitir a assistência religiosa ou espiritual, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, mediante solicitação pelo seu representante legal.

6. A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços, designados de serviços complementares de apoio, não abrangidos pela mensalidade, e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor:

- a) Transporte e acompanhamento a cuidados de saúde;
- b) Aquisição de bens e serviços;
- c) Turismo sénior;
- d) Cuidados de imagem;
- e) Produtos de incontinência.
- f) psicologia



Artigo 7.º (Capacidade)

A capacidade da ERPI é de 55 utentes de ambos os sexos.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 8.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 neste Regulamento Interno, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de 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 de quem o represente;
- e) Concordância do Utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Misericórdia.

Artigo 9.º (Critérios de Admissão)

1. A admissão de utente será feita de acordo com os seguintes critérios:

Critério	Ponderação
Pessoa económica e socialmente desfavorecida	20%
Grau de Dependência:	
Parcialmente dependente	10%
Totalmente dependente	15%
Indisponibilidade e/ou ausência de apoio/retaguarda	15%
Ser Irmão	
+ de vinte anos	6%
De 19 a 10 anos	5%
De 9 a 1 ano	3%
Menos de 1 ano	1%
Ser utente da Misericórdia noutras respostas sociais	10%
Ser utente da Misericórdia noutros Serviços	5%
Ser residente e/ou natural do concelho de Mortágua	10%
Total	100%



A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Utente.

2. 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 regulamentos, conjuntamente, garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 10.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 idoso deverá dirigir-se ao (à) Director(a) Técnico(a) da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, apresentar os seguintes documentos:

- a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - c) Cartão de Contribuinte;
 - d) Cartão de Saúde (SNS);
 - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente;
 - f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - h) 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 imoveis;
 - 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), g), h) i), j) e k);
 - l) 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.
3. As inscrições serão aceites durante todo o ano. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos.



Artigo 11.º (Base de Dados de Inscrições)

1. A base de dados é onde serão registadas as inscrições de potenciais utentes, para posteriormente, proceder à admissão.
2. A lista de candidatos é atualizada anualmente. No caso em que o candidato ou o seu representante informar que não está interessado na sua manutenção na lista de candidatos o processo é arquivado, na área administrativa, por um período mínimo de um ano e conseqüentemente é atualizada a lista.
3. Quando o candidato e/ou representante informar a Instituição sobre novos factos da sua situação socioeconómica, os quais configurem alterações às condições existentes à data da sua inscrição, proceder-se-á a avaliação dos novos requisitos.

Artigo 12.º (Admissão)

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretor(a) Técnico (a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Misericórdia.
2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respetiva participação mensal.
3. A ERPI deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
 - b) Informar o utente do valor da participação a pagar à Misericórdia;
 - c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o utente/familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - d) Informar o utente e o seu responsável do Regulamento Interno;
 - e) Elaborar a relação dos bens e valores que o utente traz consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), pelo próprio utente ou familiar, a quem será entregue um duplicado;
4. Será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento que assumam:
 - a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na ERPI;



b) A responsabilidade de se providenciar pela receção do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços;

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

Artigo 13.º (Acolhimento do Utente)

O Programa de Acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado com o utente e/ou o seu representante, não devendo ser inferior a 2 meses. Neste período dar-se-á especial atenção a todas às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação de proximidade, facilitadores deste processo. Na data de admissão será entregue um exemplar do manual de acolhimento ao utente/familiar responsável, o qual contempla informações sobre o funcionamento da resposta social.

1. As regras relativas a procedimentos no âmbito do acolhimento dos utentes são as seguintes:

1.1. No primeiro dia, estará presente o Diretor Técnico resposta social, que com um colaborador responsável pelo utente desenvolverá as seguintes funções:

- a) Apresentar o espaço que o utente habitará e facilitar a sua instalação.
- b) Apresentar a equipa de colaboradores da Instituição e respetivo conteúdo funcional;
- c) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
- d) Avaliar as reações do utente;
- e) Prestar todos os esclarecimentos em caso de necessidade;
- f) Inventariar os bens do utente;
- g) Evidenciar a importância do suporte afetivo e emocional da família/pessoas próximas, para o bem-estar do utente na Instituição;
- h) Evidenciar a importância da participação da família/pessoas próximas do utente em todas as atividades desenvolvidas pela Instituição;
- i) Recordar, sempre que se julgue necessário, as regras de funcionamento da estrutura, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço e no bem-estar do utente.
- j) Divulgar os mecanismos de participação na organização, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações.



Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Artigo 14.º (Período de Ambientação)

1. A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a dois meses, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste regulamento.
2. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços e alojamento durante este período, o Utente não será reembolsado das mensalidades já pagas.

Artigo 15.º (Alojamento dos Utentes)

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

Secção II

Relações Contratuais

Artigo 16.º (Contrato de Prestação de Serviços)

1. O acolhimento na 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 admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável/Acompanhante, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Artigo 17.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.

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, familiar/responsável e/ou acompanhante 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 18.º (Processo Individual de Utente)

Para cada Utente que usufrua dos serviços prestados pela ERPI será organizado um Processo Individual e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

a) Área Sociofamiliar:

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- 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 imoveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da participação a liquidar à ERPI;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do utente ou dos familiares;
- Plano Individual de Cuidados (PIC)
- Entre outros exigidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade.
- Documento para registo do consentimento para tratamento de dados para finalidades diferentes do regulado pelo contrato em vigor.



b) Área da Saúde:

- Fotocópia do cartão de Utente do centro de saúde;
- Identificação e contato do médico assistente;
- 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.

c) Área Jurídica:

- O Utente e o seu familiar direto, e/ou um representante pelo seu acolhimento, deverão assinar um contrato de prestação de serviços (ANEXO I) e alojamento com a Misericórdia, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a participação mensal para com a ERPI, sujeitando-se o Utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no momento de renovação do contrato de prestação de serviços;

**CAPÍTULO III
COMPARTICIPAÇÕES**

Artigo 19.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 utente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
- *Princípio da justiça social* – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da participação, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores.
- *Princípio da proporcionalidade* – a participação de cada Utente deve ser determinada de forma proporcional ao seu rendimento.

A participação do utente, devida pela utilização de serviços ou equipamentos da ERPI, para utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento “*per capita*” de acordo com o seguinte quadro.



Índice de Barthel	Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i>
Nível I	75%
Nível II	80%
Nível III	85%
Nível IV	90%

**Caso tenha sido requerido ou atribuído o
Complemento por Dependência de 1º Grau**

2. A percentagem para as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas poderá ser elevada até 90% do rendimento “per capita” relativamente aos utentes nas seguintes situações:

- Conforme o grau de dependência e de acordo com as escalas de avaliação de autonomia em vigor, as quais serão atualizadas sempre que a situação o justifique.
- Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, vestuário e locomoção; (Dependentes de 1º Grau)
- Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo. (Dependentes de 1º e 2º Grau).
- Para efeitos da comparticipação familiar nas respostas sociais de natureza residencial considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 80% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente.

Artigo 20.º (Cálculo do Rendimento Per Capita)

1. O cálculo do rendimento “per capita” do utente 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

¹ Ver – Conceitos



Artigo 21.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 outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, 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 22.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 e 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.

Subsecção I

Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 23.º

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

1. As mensalidades serão revistas anualmente e aprovadas pela Mesa Administrativa, tendo em conta o limite anual do equipamento disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
2. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
3. À Comparticipação do Utente deverá acrescer a Comparticipação dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira.
4. 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.



Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

5. 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.
6. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algálias, sacos de urina ou colostomia, 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 ou pessoa responsável pelo internamento na ERPI.
7. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada entre o 5º e o 15º dia útil do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
8. As ausências do utente, por motivo de doença ou férias com duração consecutiva igual/superior a quinze dias, conferem direito à redução de 10% e igual ou superior a 30 dias uma redução de 25% sobre a mensalidade;
9. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
10. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, após análise da causa do atraso pela Mesa Administrativa, poderá ser motivo para exclusão da resposta social.
11. Iniciando-se a frequência da ERPI na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
12. Decorrendo o falecimento do utente na primeira quinzena do mês, será devolvido o valor correspondente à 2º quinzena do mês, no caso, de o falecimento decorrer na 2ª quinzena, o responsável pelo pagamento, não terá direito a qualquer devolução.

Artigo 24.º (Conceitos)

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.

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:

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;



3. De Pensões;
4. De Prestações sociais (de acordo com a legislação em vigor)
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;
 - 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente da Categoria F.
 - 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.
 - 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
7. De capitais (Categoria E).
8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

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.

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.
- e) 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.



Subsecção II

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

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

CAPÍTULO IV

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 25.º (Horário de Funcionamento)

O horário de funcionamento dos serviços será:

a) Das 00.00 às 24.00 horas.

O horário das refeições:

a) As refeições serão servidas no refeitório da ERPI pelo seguinte horário:

- Pequeno-Almoço: 9 horas

- Almoço: 12 horas

- Lanche: 16 horas

- Jantar: 19 horas

- Ceia: 23 horas

O Utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo (a) Diretor (a) Técnico (a).

Artigo 26.º (Paridade e Local de Alimentação)

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o Utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo.
2. As refeições são servidas na sala de jantar da ERPI. Só em casos especiais e justificados poderão ser servidas nos quartos.

Artigo 27.º (Proibição de outros alimentos)

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. Situação que poderá levar à expulsão do utente.
- b) Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.

Artigo 28.º (Visitas)

É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos utentes da ERPI, contando que se efetive no período diário seguinte:

- **Período da manhã:** das 10:30 às 11:30 Horas
- **Período da tarde:** das 14:00 às 16:00 e das 17:00 às 18:00 Horas

Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao/a Diretor(a) Técnico(a) ou a quem o substitui.

Artigo 29.º (Saídas ou pedidos de licença ou dispensa)

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 cuja 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 ao/a Diretor (a) Técnico (a);
- 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 que deseje sair de modo voluntário e definitivo da ERPI, terá de declarar por si ou por Acompanhante, e através de forma escrita a cessação do contrato;
- e) Só em casos excepcionais, devidamente justificados, mediante autorização do (a), Diretor (a) Técnico(a) poderá o regresso à ERPI ir além da hora de silêncio.

Artigo 30.º (Condições de Alojamento)

1. A Misericórdia ficará com o encargo da limpeza do quarto e de mandar lavar, passar a ferro e costurar todas as roupas, salvo se algum Utente mostrar vontade de o fazer, carecendo neste caso de autorização do (a) Diretor (a) Técnico (a).
2. Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência ou presença.
3. Sempre que se considere necessário, os utentes poderão ser transferidos de quarto.



Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

4. 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.
5. Será obrigatório que todos os utentes tomem banho, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal e de acordo com o mapa de banhos.

Artigo 31.º (Bens e Contas Correntes)

1. Aquando da admissão será elaborada a relação dos bens e valores que o utente traz consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), pelo próprio ou familiar, a quem será entregue uma cópia, sendo aquela atualizada sempre que existam entregas à ERPI ou ao respetivo proprietário.
2. Os objetos entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na ERPI ou numa Instituição Bancária.
3. A ERPI reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.
4. No caso, do utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.
5. Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da ERPI.
6. Todos os utentes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e ou entregues à Misericórdia, bem como todos os débitos efetuados.
7. Sempre que exista disponibilidade para o efeito, ou inexista outra solução, o(a) utente pode guardar no cofre do estabelecimento ou noutra da SCMM os objetos de valor, discriminados em lista duplicada, datada e assinada pelo(a) próprio(a) ou pelo(a) seu(sua) representante legal e por quem rececionou os objetos. Um exemplar do documento é guardado na SCMM, sendo o outro entregue ao(à) utente, seu(sua) representante legal ou familiares.
8. Os bens e valores que constituem espólio do(a) utente, se não forem reclamados no prazo de um ano a contar da data do falecimento pelos(as) herdeiros(as), portadores de Escritura de Habilitação de Herdeiros, são comunicados ao Ministério Público para que este decida o destino dos bens.

Artigo 32.º (Responsabilidade)

1. A ERPI não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.
2. Igualmente, 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.



Artigo 33.º (Familiares e/ou Responsáveis pelos Utentes)

Os familiares e/ou responsáveis obrigam-se a participar no apoio ao utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo, prolongando para isso a sua permanência nas instalações, conforme autorização que lhe for concedida.

Artigo 34.º (Direitos dos Utentes)

1. Os utentes da ERPI têm o direito de:

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

(Deveres dos Utentes)

Os utentes da ERPI devem:

- a) Cumprir com as normas deste Regulamento;
- b) Pagar as mensalidades durante o mês corrente de acordo com os serviços prestados;
- c) Evitar conflitos e respeitar os demais utentes e colaboradores com urbanidade, correção e compreensão;
- d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Obedecer à escala estabelecida para tomar banho, na medida em que este é obrigatório para o interesse da saúde do Utente e para que se apresentem sempre limpos e arranjados;
- f) Respeitar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão nos quartos;



- g) Zelar pela conservação dos espaços equipamentos e dos bens que utilizam na ERPI,
- h) Dar conhecimento e reclamar junto do (a) Diretor (a) Técnico (a) de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/colaboradores quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- i) Apresentar perante o Provedor, ou Diretor (a) Técnico (a), sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

Artigo 36.º (Direitos da Misericórdia)

São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
- b) 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 e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente.
- c) Rescisão de Contrato com o utente nos termos do Art. 40º do presente Regulamento.

Artigo 37.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) Avaliar as necessidades, potencialidades e interesses do residente
- c) Promover 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;
- d) Promover a qualidade de vida;
- e) Promover Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos residentes;
- f) Garantir do direito de autodeterminação dos residentes, salvaguardando o respeito da organização interna das ERPI e o direito de escolha dos restantes residentes;
- g) Respeitar a privacidade e a reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.
- h) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da ERPI;
- i) Fornecer a cada Utente ou familiar responsável, um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- j) Organizar um processo individual por Utente;
- k) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo ERPI;
- l) Afixar, em local visível, o nome do (a) Diretor (a) Técnico (a), o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;



Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

- m) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.
- n) Manter atualizados os processos dos utentes.
- o) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utes, cumprindo as regras de RGPD;
- p) Dispor de Livro de Reclamações e de Livro de Reclamações Eletrónico.

Artigo 38.º

Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência

1. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente,
 - a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI
 - b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
 - c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
 - d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.
- 2 - Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:
 - a) Cumprir o Regulamento Interno;
 - b) Colaborar com a equipa;
 - c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
 - d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
 - e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

CAPÍTULO V

DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 39.º (Sanções/Procedimentos)

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Exclusão da Misericórdia.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Misericórdia os utentes que manifestem sintomas de doença, ou comportamento que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para o procedimento judicial.



Artigo 40.º (Cessação da Prestação de Serviços)

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Revogação por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do Utente.
2. Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.
8. A rescisão do contrato por justa causa, implica a evacuação do utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a evacuação se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daquela todas as despesas efetuadas cessar em conjunto para o utente, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

**CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES GERAIS****Artigo 41.º (Quadro de Pessoal)**

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Direto(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com curso superior.
3. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

Artigo 42.º (Direção Técnica)

A Direção Técnica da ERPI da Misericórdia deve ser assegurada por um elemento com formação superior técnica e académica adequada, de preferência na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, que nos termos do Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

Artigo 43.º (Deveres Gerais dos Colaboradores)

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. Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.



Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, participando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao/à Diretor (a) Técnico (a) de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 44.º (Direitos Gerais dos Colaboradores)

- a. Ser tratado(a) com respeito e urbanidade/cordialidade no exercício das suas funções de modo a preservar a sua dignidade pessoal e profissional.
- b. Frequentar formação profissional.
- c. Participar, de acordo com a lei geral, nas reuniões de pessoal da ERPI, para discussão de temas relacionados com o serviço.
- d. Exercer livremente a sua atividade sindical de acordo com a legislação em vigor.
- e. Ser informado(a) de todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.
- f. Ser atendido(a) nas suas solicitações e esclarecido(a) nas suas dúvidas pela Direção Técnica do Estabelecimento ou serviços competentes da SCMM.

CAPÍTULO V CULTO

ARTIGO 45.º (Culto)

1. Os utentes da ERPI têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão e/ou sacerdotes, for celebrado nas suas instalações segundo o culto católico.
2. Apesar do cariz católico está salvaguardada a liberdade para a prática de outros cultos religiosos pelos utentes.



**CAPÍTULO VI
FUNERAL**

Artigo 46.º (Custeamento do Funeral e Sufrágios)

As despesas com o funeral e sufrágios de um Utente são da responsabilidade da família 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 47.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 geográfica da Instituição.

2. Se qualquer familiar 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.

**CAPÍTULO VII
VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO**

Artigo 48.º (Roupa e Haveres Pessoais)

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, referidos no Manual de Acolhimento do utente.

Sempre que houver alguma alteração à relação acima descrita, o Utente obriga-se a transmiti-la ao/à Diretor (a) Técnico (a), identificando tal valor ou objeto, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada, seguindo o processamento previsto no número anterior.

Artigo 49.º (Enxovais e Valores)

Os utentes que disponham de objetos de valor poderão colocá-los à guarda da Misericórdia, entregando-os aos Serviços da Misericórdia, sendo que, esta após identificação dos mesmos, os guardará num cofre de uma entidade bancário.

Os valores em dinheiro de que os utentes são portadores para as suas despesas pessoais são da exclusiva responsabilidade do utente não se responsabilizando a Misericórdia pela sua perda ou extravio.



Artigo 50.º (Devolução de Bens Pessoais)

1. No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de utente da ERPI, serão restituídos ao Utente, mediante termo de entrega, todos os bens móveis e objetos que sejam sua pertença.
2. Em caso de falecimento, os Serviços Administrativos conjuntamente com o/a Diretor(a) Técnico(a) procederão ao arrolamento do espólio, através de auto, até ao final do primeiro dia útil após o óbito, 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, o Diretor Técnico, 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 no Decreto-Lei nº 519-G2/79, de 29 de dezembro.
5. Havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo que por escrito particular, mas apenas 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.

CAPÍTULO IX
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 51.º (Alterações ao Regulamento)

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

Artigo 52.º (Integração de Lacunas)

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

Artigo 53.º (Disposições Complementares)

Todos os utentes, no respeito pelos seus credos religiosos e se assim for expressa a sua vontade, devem obrigatoriamente passar os dias festivos com/em família (ex: Natal, Páscoa), salvo em situações excecionais.

Artigo 54.º (Reclamações e Caixa de Sugestões/Reclamações e Elogios)

1. A Misericórdia dispõe de Caixa de Sugestões e livro de Reclamações que se encontram junto à receção do estabelecimento.



Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

2. O livro de reclamações existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico.
3. As sugestões e/ou reclamações apresentadas serão analisadas pela Gestão da Qualidade e encaminhadas à Mesa Administrativa da Misericórdia, que deliberará em conformidade e informará a resolução ao preponente da sugestão/ reclamação.
4. Anualmente é aplicado um questionário de avaliação do grau de satisfação aos utentes/familiares responsáveis que após ser submetido a tratamento serão divulgados os resultados e traçadas ações de melhoria

Artigo 55.º (Livro de registo de ocorrências)

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social; O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte do restante pessoal afeto à ERPI.

Artigo 56.º (Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em Vigor em 26/08/2024.

Artigo 57.º (Aprovação, Edição e Revisões)

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, sendo a edição e revisão deste documento da responsabilidade da direção técnica, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ERPI.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Mortágua, 25/07/2024

A Mesa Administrativa,

