



# REGULAMENTO INTERNO

## ERPI



## LAR DE IDOSOS

D. M.<sup>a</sup> LIZARDA PALERMO





## ÍNDICE

CAPÍTULO I – DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI-----	4
Artigo 1.º Âmbito de Aplicação-----	4
Artigo 2.º Legislação Aplicável-----	4
Artigo 3.º Objetivos do Regulamento-----	5
Artigo 4.º Missão e Objetivos da ERPI-----	5
Artigo 5.º Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas-----	6
Artigo 6.º Documentos Afixados-----	7
Artigo 7.º Capacidade e Número Utentes-----	7
Artigo 8.º Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD-----	7
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES-----	7
Artigo 9.º Condições de Admissão-----	7
Artigo 10.º Processo de Candidatura e Inscrição-----	8
Artigo 11.º Critérios de Prioridade na Admissão-----	9
Artigo 12.º Vagas Reservadas-----	10
Artigo 13.º Listas de Espera-----	10
Artigo 14.º Admissão-----	10
Artigo 15.º Acolhimento do Utente na ERPI-----	11
Artigo 16.º Período de Ambientação-----	12
Artigo 17.º Contrato de Prestação de Serviços -----	12
Artigo 18.º Comunicações e Articulação com a Família-----	13
Artigo 19.º Processo Individual do Utente -----	13
CAPÍTULO III - COMPARTICIPAÇÕES-----	14
Artigo 20.º Pagamento da Mensalidade-----	14
Artigo 21.º Determinação da Comparticipação Familiar do Utente-----	15
Artigo 22.º Tabela de Comparticipações / Preçário das Mensalidades-----	17
CAPÍTULO IV – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO-----	19
Artigo 23.º Instalações-----	19
Artigo 24.º Horário de Funcionamento-----	19
Artigo 25.º Visitas-----	20
Artigo 26.º Saídas Sociais-----	20
CAPÍTULO V – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS-----	21
Artigo 27.º Condições de Alojamento-----	21
Artigo 28.º Nutrição / Alimentação / Refeições-----	21
Artigo 29.º Cuidados de Higiene, Imagem e Conforto Pessoal-----	22
Artigo 30.º Tratamento de Roupa-----	22
Artigo 31º. Higiene dos Espaços-----	23
Artigo 32.º Atividades de Ocupação e de Animação Sociocultural-----	23
Artigo 33.º Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária-----	23
Artigo 34.º Cuidados de Enfermagem-----	23
Artigo 35.º Administração da Medicação Prescrita-----	23



Artigo 36.º Convivência Social entre Utentes Residentes com os Familiares, Amigos, com os Cuidadores e com a Comunidade.....	24
Artigo 37.º Participação dos Familiares /Responsável no Apoio ao Utente Residente.....	24
Artigo 38.º Acompanhamento e Transporte a Consultas e Exames.....	24
Artigo 39.º Acompanhamento em Situações de Emergência Hospitalar.....	24
Artigo 40.º Cabeleireiro e Estética.....	25
Artigo 41.º Passeios, Deslocações a Atividades Culturais Recreativas no Exterior e Saídas.....	25
Artigo 42.º Religiões.....	25
Artigo 43.º Bens e Contas Correntes.....	25
Artigo 44.º Devolução de Bens Pessoais.....	26
Artigo 45.º Óbito, Serviços Fúnebres e Sufrágios.....	27
<b>CAPÍTULO VI – INSTALAÇÕES E RECURSOS.....</b>	27
Artigo 46.º Quadro de Pessoal.....	27
Artigo 47.º Direção Técnica.....	27
<b>CAPÍTULO VII – DIREITOS E DEVERES.....</b>	28
Artigo 48.º Direitos dos Utentes.....	28
Artigo 49.º Deveres dos Utentes.....	29
Artigo 50.º Direitos do familiar Responsável, Representante Legal/Significativo.....	30
Artigo 51.º Deveres do Familiar Responsável, Representante Legal /Significativo.....	30
Artigo 52.º Direitos da Misericórdia.....	31
Artigo 53.º Deveres da Misericórdia.....	32
Artigo 54.º Requisitos dos Funcionários.....	32
Artigo 55.º Direitos dos Funcionários.....	33
Artigo 56.º Deveres dos Funcionários.....	33
Artigo 57.º Voluntariado.....	34
Artigo 58.º Direitos dos Voluntários.....	34
Artigo 59.º Deveres dos Voluntários.....	34
Artigo 60.º Suspensão e Cessação do Trabalho Voluntário.....	34
Artigo 61.º Direitos e Deveres dos Estagiários.....	35
<b>CAPÍTULO VIII – DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....</b>	35
Artigo 62.º Sanções/ Procedimentos.....	35
Artigo 63.º Cessação da Prestação de Serviços.....	35
<b>CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	36
Artigo 64.º Alterações ao Regulamento.....	36
Artigo 65.º Integração de Lacunas e Omissões.....	37
Artigo 66.º Livro de Reclamações.....	37
Artigo 67.º Livro de Ocorrências / Passagem de Turno.....	37
Artigo 68.º Sistema de Videovigilância.....	37
Artigo 69.º Entrada em Vigor.....	37
Artigo 70.º Aprovação, Edição e Revisões.....	37
<b>ANEXOS</b>	
<b>ANEXO I – TABELA COM OS CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E RESPETIVAS PONTUAÇÕES.....</b>	39
<b>ANEXO II – TABELA DE PREÇOS.....</b>	40



## CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI

### Artigo 1.º - Âmbito de Aplicação

1.O presente Regulamento contém as normas consideradas essenciais ao bom funcionamento da Resposta Social, os direitos e deveres dos/as utentes, dos familiares responsáveis/significativos, desta Instituição e dos seus colaboradores, ou seja de todos os intervenientes dos serviços da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Santa Casa da Misericórdia de Moncarapacho, Lar de Idosos D. M.ª Lizarda Palermo sito em Prolongamento da Avenida Lizarda Palermo e Rua Dr. José Fernandes Mascarenhas n.º2, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por ERPI e Misericórdia.

2.Considera-se Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, o estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem. (Portaria 67/2012, de 21 de março).

### Artigo 2.º - Legislação Aplicável

1. A ERPI é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, todos normativos aplicáveis a esta Resposta Social e pelo disposto no presente Regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

2. Na realização e implementação do presente Regulamento, são aplicáveis a Legislação e os instrumentos sobre matéria de cooperação em vigor na sua redação atual, entre os quais se destacam:

- a) Decreto-Lei n.º 473/44/66 de 25 novembro, alterado pela Lei n.º 13/2019, de 12 fevereiro;
- b) Decreto-Lei n.º 48/95, de 15 março, alterado pela Lei n.º 44/2018, de 09 de agosto;
- c) Lei n.º 4/2007, de 16 janeiro, alterada pela Lei n.º 83-A/2013, de 30 setembro;
- d) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março. Aprova as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- e) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho;
- f) Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 novembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 224/2015, de 9 de outubro;
- g) Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 setembro;
- h) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 março, posteriormente alterado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro;
- i) Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015 de 28 de julho -Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- j) Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 junho;
- l) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 18 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho. Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- m) Decreto-Lei n.º 176/2005, de 25 outubro;
- n) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário celebrado entre os Ministérios da Saúde, da Educação e Ciência e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social e a União das Misericórdias Portuguesas, a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a União das Mutualidades Portuguesas, Protocolo para o Biénio 2021-2022 e as respetivas atualizações posteriores e adendas;
- o) Portaria n.º 201-A/2017, de 30 junho.
- p) Decreto Lei n.º 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- q) Protocolo de Cooperação em vigor;
- r) Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento EU 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016).



### Artigo 3.º - Objetivos do Regulamento

1. Nos termos da legislação aplicável, o Regulamento Interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento da ERPI.
2. Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados.
3. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.
4. Promover a participação ativa dos Utentes ou seu Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, ao nível da gestão das Respostas Sociais.

### Artigo 4.º - Missão, Objetivos, Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

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 prestados cuidados de saúde, higiene e conforto.

2. A ERPI tem por missão ser uma resposta aos 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 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 cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da entreajuda 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 estatuto legalmente, visa alcançar os seguintes objetivos:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas através da interdisciplinaridade;
- b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- d) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- e) Potenciar a integração social e promover os contactos sociais;
- f) Assegurar um atendimento individual e personalizado, de qualidade, eficiência e humanização;
- g) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- h) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação, segurança, aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- i) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, défice ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- j) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- k) Proporcionar um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- l) Promover a intergeracionalidade;
- m) Promover a realização de atividades de animação sociocultural;
- n) Prestação de cuidados de saúde, higiene e conforto;

5. A ERPI, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:

- a) A harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada Utente preservando a sua individualidade e privacidade;



- b) A ligação dos Utentes com os seus familiares, amigos e comunidade, como desenvolvimento de uma vida afetiva, estimulante e equilibrada;
- c) 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;
- d) O convívio entre os Utentes e destes com outros grupos, favorecendo uma participação efetiva na vida da comunidade;
- e) A concretização de atividades individuais ou de grupo, em correspondência com os interesses manifestados pelos Utentes, possibilitando um projeto de vida com qualidade;
- f) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.

#### Artigo 5.º - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Lar de Idosos D. M.ª Lizarda Palermo assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - a) Alojamento;
  - b) Serviço de nutrição e alimentação – pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia;
  - c) Alimentação adequada às necessidades dos Utentes Residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - d) Serviço de tratamento de roupas;
  - e) Serviço de imagem e conforto pessoal;
  - f) Cuidados de higiene pessoal, inerente ao estado físico de cada Utente;
  - g) Higiene dos espaços;
  - h) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
  - i) Serviço médico, que é assegurado por um médico que se desloca ao Lar semanalmente;
  - j) Cuidados de enfermagem que é assegurado por profissional de saúde devidamente habilitado para o efeito;
  - k) Serviço de abastecimento da medicação aos Utentes;
  - l) Serviço de reposição de fraldas aos Utentes que delas necessitem;
  - m) Serviço de deslocações às Unidades de Saúde para a realização de exames em Olhão e Faro, mas este tipo de serviço é pago à parte da mensalidade do Utente;
  - n) Promover 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, tendo em conta as suas características específicas, necessidades e potencialidades;
  - o) Assegurar assistência religiosa, sempre que o utente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.
  - p) Fisioterapia;
  - q) Serviços administrativos.
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;
  - b) Aquisição de bens e serviços;
  - c) Cuidados de imagem;
  - d) Transporte;
  - e) Cuidados de saúde especializados.



## Artigo 6.º-Documentos Afixados

A ERPI procederá à afixação, em local visível e de fácil acesso, designadamente, dos seguintes elementos:

- a) Identificação da Direção Técnica;
- b) Horário de funcionamento das atividades e serviços;
- c) Mapa semanal das ementas, incluindo dietas;
- d) Preçário e critérios de determinação da comparticipação familiar;
- e) Valor dos apoios financeiros da Segurança Social;
- f) Referência à existência de livro de reclamações;
- g) Mapa pessoal e respetivos horários;
- h) Regulamento Interno;
- i) Minuta do Contrato de Prestação de Serviços;
- j) Licença de funcionamento ou autorização provisória de funcionamento, quando aplicável.

## Artigo 7.º-Capacidade e Número Utentes

A capacidade da ERPI é de 50 vagas de ambos os sexos, sendo as 50 em Acordo de Cooperação das quais 5 reservadas ao Instituto de Segurança Social, I.P:

## Artigo 8.º - Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD

1.Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia.

2.O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.

3.Os dados são tratados pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de Utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.

4.O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.

## CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

### Artigo 9.º - Condições de Admissão

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

- a) Ser pessoa de idade igual ou superior a 65 anos e que por razões familiares, de dependência, isolamento, solidão ou insegurança não possam permanecer na sua residência;
- b) Em condições excepcionais, utentes com idade inferior a 65 anos, poderão ser admitidos, só após uma análise pormenorizada por parte da Mesa Administrativa;
- c) Que a admissão seja da vontade do Utente, Familiar/Responsável e/ou do seu Acompanhante (condição indispensável);



- d) Serão admitidas quaisquer pessoas idosas, sem distinção de sexo, cor, etnia, religião ou filosofia, sendo a única condição a existência de vaga;
- e) Concordância do Utente e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia;
- f) Estar inscrito na lista de candidatos, através do preenchimento da ficha de inscrição.

2.A Instituição reserva-se ao direito de recusar a admissão, sempre que se verifiquem as seguintes situações:

- a) Portadores de doenças contagiosas em fase ativa ou de foro psiquiátrico nos casos em que haja iminente perigo de contágio, manifesta descompensação ou na recusa de tratamento, segundo parecer da Direção Técnica e dos profissionais de saúde.
- b) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou integridade física de utentes e funcionários;
- c) Sempre que o/a candidato/a requeira cuidados médicos permanentes ou recursos técnicos adequados, para os quais a ERPI não está vocacionada ou equipada.
- d) O/a candidato/a, os seus responsáveis legais e representante legal tenham dívidas para com a Instituição, em qualquer das suas valências, salvo situações de exceção devidamente justificadas.
- e) Sempre que o candidato/a ou seu significativo/familiar tenha perturbado o bom funcionamento de qualquer resposta social ou serviço da Instituição.

#### Artigo 10.º - Processo de Candidatura e Inscrição

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. Para efeitos de admissão o candidato a Utente, seu representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante deverá dirigir-se à Diretora Técnica da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de se candidatar, através de uma ficha de inscrição em formulário próprio para o efeito e de ser elaborado um Processo Individual do Utente. Deverá nesse momento, em cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados, entregar cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do Utente e do Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante;
- b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social e/ou Cartão de Pensionista do Utente;
- c) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistema a que o Utente pertença;
- d) Cartão de Contribuinte do Utente, do Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante;
- e) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- f) Última declaração de IRS com os respetivos anexos e a nota de liquidação do Utente;
- g) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a declaração de compromisso de honra de não existência de rendimentos prediais;
- h) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a declaração de compromisso de honra de não existência de bens imóveis;
- i) Os Descendentes de 1.º Grau de linha reta, quem se encontre à Prestação de Alimentos e/ou o Representante Legal deverão fornecer, igualmente os documentos exigidos nas alíneas f), g) e h). Deverão ainda, fornecer a morada completa e atualizada, bem como email e todos os números de contacto possíveis;
- j) Declaração do médico de família, com o quadro clínico/ saúde do Utente e comprovativa de que o Utente não sofre de doenças infectocontagiosas;
- k) Informação sobre antecedentes patológicos e eventuais reações a certos medicamentos e alimentos;
- l) Boletim de vacinas atualizado;
- m) Declaração assinada pelo Utente, Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, em como autoriza:



- a) a informatização dos dados pessoais;
- b) a captação de imagens;
- c) e a sua deslocação ao exterior;
- n) Uma fotografia tipo passe;
- o) Comprovativo da farmácia com despesas fixas de saúde na aquisição medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, acompanhada de declaração médica comprovativa, quando solicitado (valor médio dos últimos três meses);
- p) Cópia de Declaração de IRS de todos os filhos ou outros herdeiros legais, quando solicitado;
- q) Comprovativo da morada fiscal ou atestado emitido pela Junta de Freguesia da sua área de residência a atestar a sua residência atual, quando solicitado;
- r) Declaração em como consentiu à consulta e cópia dos documentos supramencionados, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Processo Individual e em cumprimento do RGPD.

3. 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.

4. Para efeitos de admissão será solicitado ao Utente, seu Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante o requerimento do Complemento por Dependência de 1.º Grau na Segurança Social.

5. O candidato deverá ser acompanhado pelo seu Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou pelo seu Acompanhante.

6. Em situações especiais, pode ser solicitada certidão de sentença judicial que regule o exercício das responsabilidades familiares.

7. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

#### Artigo 11.º - Critérios de Prioridade na Admissão

1. A admissão dos Utentes será efetuada com base em critérios de priorização. O peso a atribuir a cada um dos critérios, de forma a estabelecer a priorização das inscrições e das situações em lista de espera, são os seguintes:

- a) Agregados de mais fracos recursos económicos; (30%)
- b) Isolamento social;(20%)
- c) Ausência total de apoio familiar; (20%)
- d) Desajustamento familiares graves;(6%)
- e) Situação de risco por problemas de saúde;(8%)
- f) Inexistência de habitação ou degradação acentuada da mesma;(5%)
- h) Utentes que residam na área de implantação do Estabelecimento e/ou que sejam irmãos desta Instituição;(5%)
- i) Idosos que frequentaram outras respostas sociais da Instituição (6%)

1.1. Consultar ANEXO I.

2. Por qualquer dos critérios que se venham a utilizar, em situação de igualdade atender-se-ão em primeira prioridade os naturais ou residentes em Moncarapacho, a data de inscrição e, de entre todos, os que forem irmãos da Misericórdia.



#### Artigo 12.º - Vagas Reservadas

- 1.O Instituto de Segurança Social, I.P., dispõe de 5 vagas reservadas, para integrar encaminhamentos de emergência social.
- 2.Em caso de encaminhamento urgente, justificada necessidade evidente dos serviços da ERPI com grande probabilidade de preenchimento das condições de admissão, pode ser dispensada a apresentação dos documentos probatórios da candidatura, só se diligenciando no sentido da conclusão deste procedimento depois de iniciada a prestação de serviços.
- 3.A obtenção dos documentos da alínea anterior, no âmbito deste procedimento preferido, deve considerar-se urgente, bem como a avaliação que deles depende, uma vez iniciada aquela prestação de serviços, por forma a regularizar a situação no mais curto espaço de tempo.

#### Artigo 13.º - Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão do Utente por inexistência de vagas, este ficará em lista de espera.
- 2.A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Utente.
3. As inscrições de potenciais Utentes para futura admissão serão registadas numa base de dados e a sua gestão pertence à Direção Técnica.
4. O/a candidato/a será retirado/a da lista de espera, em caso de óbito, desistência ou sempre que nos 12 meses seguintes à candidatura não manifeste interesse em permanecer na lista de espera, por email ou telefonicamente, junto da Direção Técnica.

#### Artigo 14.º - Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica desta ERPI, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Mesa Administrativa da Instituição.
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 comparticipação mensal.
3. Da decisão será dado conhecimento por telefone ao Representante Legal, Familiar/Responsável, Acompanhante e/ou ao próprio Utente.
4. No ato da admissão, o Utente e o seu Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante tem que efetuar o pagamento da mensalidade e do seguro (que é um valor anual) na Secretaria desta Santa Casa.
5. No ato de admissão a Diretora Técnica entrega ao Utente, Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, o Regulamento Interno da Instituição, prestando todos os esclarecimentos necessários à boa integração do Utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI.
6. Após a admissão será organizado o Processo Individual do Utente.
7. Aquando da admissão será elaborada a relação dos bens e valores que o Utente traz consigo, a qual será assinada pela Diretora Técnica, Encarregada, Utente, Representante Legal, Familiar/Responsável e /cu Acompanhante.
8. A admissão será precedida de celebração de Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços.



9. Será solicitado ao Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou ao Acompanhante pelo pedido de acolhimento que assumam:

- a) A obrigação de acompanhar e apoiar o Utente 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 prestação de serviços;

10. No ato da admissão, o Utente deverá ser portador de enxoval, composto por:

- a) Um roupão;
- b) Produtos higiene pessoal;
- c) Uma escova cabelo ou pente;
- d) Camisas de dormir ou pijamas;
- e) Roupas confortáveis e objetos de uso pessoal tais como meias, chinelos de quarto, entre outros;
- f) Necessaire com tesoura/alicate e lima de unhas;
- g) 3 conjuntos de lençóis de cor clara;
- h) 3 jogos de toalhas completos de cor clara;
- i) O vestuário do Utente será identificado com o nome do mesmo.

11. A falta de veracidade nas informações prestadas pelo Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhantes, poderá originar a não admissão do Utente no equipamento ou a respetiva denúncia do contrato celebrado com esta Misericórdia.

#### Artigo 15.º - Acolhimento do Utente na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

1. O acolhimento do Utente, é efetuado pela Diretora Técnica ou seu representante designado, que na visita às instalações, indicará o quarto, e fará a apresentação aos restantes Utentes, e colaboradores que diretamente participarão na sua intervenção.

2. Os Utentes de boa condição física e psíquica terão a liberdade de se ausentarem da ERPI diariamente.

- a) Qualquer Utente poderá requerer por escrito a sua saída da Instituição, sem prejuízo do disposto à sanção de expulsão.
- b) Se por um período de tempo de vinte dias consecutivos o Utente não der conhecimento à equipa Técnica ou à Mesa Administrativa o porquê da sua saída, poder-se-á considerar que houve abandono da ERPI por parte do mesmo. No entanto, compete à Mesa Administrativa o reconhecimento da saída de um Utente da Instituição devendo para o efeito reduzir a escrito em ata tal facto.

3. Os horários de utilização das diversas zonas comuns da ERPI devem ser bem explicados aos Utentes, nomeadamente: refeitório e salas de convívio.

- a) As entradas e saídas dos Utentes da ERPI devem ser sempre comunicadas à(s) Encarregada(s) / Diretora Técnica ou pessoal de serviço e organiza-se da seguinte forma:
  - b) As saídas dos Utentes são registadas em folhas próprias (Termo de Responsabilidade), com indicação do nome da pessoa, número do Cartão de Cidadão, parentesco, nome do Utente em questão com indicação das horas ou dias de ausência e, provável hora de regresso, devendo ser dado conhecimento à Encarregada ou Auxiliares.
  - c) O regresso do Utente deverá efetuar-se até às 18h00 nos dias úteis e até às 21h00 aos fins-de-semana.

4. O momento de silêncio na ERPI será respeitado a partir das 21h00 no Inverno e das 22h00 no Verão. Existem, no entanto, espaços próprios para o convívio onde os Utentes podem permanecer para além deste horário.



5. O alojamento dos Utentes será em quartos triplos, duplos ou individuais, procurando agrupá-los de forma a conseguir um ambiente acolhedor e promotor de bem-estar.

6. Os Utentes podem ser transferidos para outros quartos que não o inicial de ocupação, em situações devidamente fundamentadas, nomeadamente, por questões de saúde ou conflitos com Utentes, e no interesse e bem-estar do Utente, após prévia audição do mesmo, sendo o Representante Legal, Familiares/Responsáveis e/ou Acompanhante informados da mudança.

7. Aos Utentes é facultado, sem quaisquer encargos adicionais, a utilização dos serviços de lavandaria da Instituição, para limpeza e tratamento das roupas pessoais.

8. No caso de admissão do Utente, o vestuário deverá vir etiquetado com as iniciais do primeiro e último nome e/ou com o respetivo nome e, no ato de entrega do mesmo à Instituição, será registado em ficha própria.

#### Artigo 16.º - Período de Ambientação

1. A admissão será sempre condicionada a um período experimental não superior a um mês, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação retificadora das condições deste Regulamento.

2. No caso da cessação do contrato da prestação de serviços antes do término do período experimental de 1 mês, caso não existam despesas a deduzir, a mensalidade já paga não é devolvida.

#### Artigo 17.º - Contrato de Prestação de Serviços

1. O acolhimento na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um Contrato de Prestação de Serviços e Alojamento, do qual constam os direitos e deveres expressos das partes, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas com roupas, fraldas, medicamentos, algálias, sondas, seringas, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamentos em clínicas privadas, as inerentes ao falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais, bem como a participação familiar para com a ERPI, sujeitando-se o/a Utente às atualizações dos valores das pensões ou aos montantes definidos pela Direção.

2. O contrato de prestação de serviços vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração pelo período de um ano renovável automaticamente, e cujo modelo se encontra afixado na Instituição.

3. Os artigos do presente Regulamento são considerados cláusulas contratuais a que os Utentes, seu Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, devem manifestar integral adesão.

4. Para o efeito os Utentes, Representante Legal, Familiar/Responsáveis e/ou Acompanhante, após o conhecimento do presente Regulamento Interno, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento, receção e aceitação das regras constantes do presente Regulamento.

5. Sempre que o Utente não possa assinar o contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, deverá ser posta a sua impressão digital, no lugar da sua assinatura, e escrever-se termo de rogo, assinando o Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou o Acompanhante. No caso de o Utente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo tutor, curador ou Acompanhante.

6. Após a assinatura entre as partes é entregue uma cópia a cada outorgante e arquivado outro no Processo Individual do/a Utente.



7. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

#### Artigo 18.º - Comunicações e Articulação com a Família

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 de cartas registadas ou da utilização de meios eletrónicos, designadamente correio eletrónico, ou mensagens escritas (SMS), para o endereço eletrónico ou números de telemóvel 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 comparticipação mensal 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, Representante Legal, 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.

4. O Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante do Utente, podem solicitar entrevistas ou reuniões à Direção Técnica ou Provedor da Misericórdia sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

#### Artigo 19.º - Processo Individual do Utente

1. Existirá na Instituição o Processo Individual e Confidencial do Utente onde consta:

##### Área Sócio-familiar:

- a) Ficha de Inscrição;
- b) Fotografia tipo passe;
- c) Documentos facultados pelo Utente no processo de candidatura e admissão;
- d) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- e) Ficha Avaliação das Necessidades e Expectativas Iniciais;
- f) Ficha de Avaliação Diagnóstica, onde consta a identificação do Utente Residente, todos os elementos resultantes das informações familiares, história pessoal do Utente, saúde, hábitos de alimentação e outros, assim como a evolução do desenvolvimento do Utente durante a sua estada na ERPI;
- g) Data de admissão;
- h) Identificação e contacto do Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante pelo acolhimento do Utente;
- i) Relatório do Programa de Acolhimento do Utente;
- j) Última declaração de IRS e respetiva Nota de Liquidação;
- k) Declaração anual de pensões, ou ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- l) Comprovativo dos Rendimentos Prediais, caso existam, ou a declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- m) Cadernetas Prediais atualizadas, caso existam, ou a declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- n) Documento comprovativo da existência de despesas mensais fixas, nomeadamente despesas com medicamentos de uso permanente dos últimos três meses;
- o) Documento onde conste o cálculo da comparticipação mensal a liquidar à ERPI;



- p) Registo de ocorrências de situações anómalas, nomeadamente ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- q) Lista de pertences do Utente/espólio;
- r) Plano Individual (PI) e respetiva revisão;
- s) Relatórios de monitorização e avaliação do PI;
- t) Plano Individual Cuidados (PIC);
- u) Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades.
- v) Declarações de consentimento assinadas pelo Utente e/ou Representante Legal (captação de imagem; autorização de deslocação; aceitação vinda para ERPI e, declaração em como autoriza o tratamento dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual, de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados).

#### Área da Saúde:

- r) Processo de Saúde, que possa ser consultado de forma autónoma onde consta:
  - 1- Identificação do médico assistente;
  - 2-Fotocópia do Cartão de Utente (SNS);
  - 3-Relatório do médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
  - 4- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente na ERP.

#### Área Jurídica:

- s) Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços;
- t) Declaração de Vontade;
- u) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços com indicação da data e motivo;

2.O processo individual do Utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, sendo a informação necessária partilhada com outros técnicos ou colegas implicados na prestação de serviços, garantindo sempre a confidencialidade.

3.No âmbito da prestação de serviços, os dados pessoais do Utente poderão ser partilhados com outras entidades no âmbito do cumprimento de obrigações legais.

## CAPÍTULO III - COMPARTICIPAÇÕES

### Artigo 20.º - Pagamento da Mensalidade

1. A comparticipação familiar do/a Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão, durante o horário de funcionamento da Secretaria da Instituição dias úteis (das 9h00 às 12h30m ou das 13h30 às 17h00m).

Sempre que o dia 8 coincida com o fim de semana ou feriado passa para o dia útil seguinte.

As mensalidades podem também ser pagas em numerário ou cheque, passado à ordem da Santa Casa da Misericórdia de Moncarapacho, com cartão multibanco e/ou por transferência bancária através do NIB 004571004001858492780 / IBAN PT50 0045 7100 40018584927 80 – Caixa de Crédito Mútuo Agrícola, devendo ser entregue cópia da transferência na Secretaria da Instituição,

2. Caso o pagamento dos serviços tenha lugar para além do prazo acordado, haverá a aplicação de juros moratórios à taxa legal em vigor a cada momento por cada período de 30 dias entretanto decorridos e, poderá também, determinar a suspensão da frequência. Caso tal se verifique, o Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante será informado através de carta registada com aviso de receção.



3. Iniciando-se a frequência em ERPI na primeira quinzena do mês (entre o dia 1 e o dia 15), a mensalidade é paga na totalidade.
4. Iniciando-se a frequência em ERPI na segunda quinzena do mês (entre o dia 16 e até ao final do mês) a mensalidade é paga pela metade do valor acordado.
5. Em caso de falecimento, entre o dia 1 e o dia 15, será pago metade da mensalidade, do dia 16 a 31 será pago a totalidade da mensalidade.
6. As despesas extra mensalidade efetuadas pelo/a Utente e já faturadas serão pagas com a mensalidade do mês seguinte.

#### Artigo 21.º - Determinação da Comparticipação Familiar do Utente

1. Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios:

- a) *Princípio da Universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
- b) *Princípio da Justiça Social* – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os Utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
- c) *Princípio da Proporcionalidade* – a comparticipação de cada Utente deve ser determinada, de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
- d) *Princípio da Sustentabilidade* – a comparticipação familiar deverá contribuir para que a Resposta Social seja autossustentável e que permita, no futuro, implementar projetos de melhoria quer a nível físico ou organizacional.

2. A ERPI pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo Utente mediante precário, devidamente afixado em local visível;

3. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços ou equipamentos da área da população idosa é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar, de acordo com a avaliação da capacidade física e funcional do Utente a partir da aplicação do Índice de Barthel, variável entre 80% a 90% de acordo com o seguinte quadro:

Grau de Dependência (Índice de Barthel)	Percentagem sobre o rendimento per capita
Nível 1 (Dependência total e ou/caso tenha sido requerido ou atribuído o complemento por dependência de 1.º grau)	90%
Nível 2 (Grave dependência)	89%
Nível 3 (Moderada dependência)	85%
Nível 4 (Muito leve dependência)	80%
Nível 5 (Independente)	80%



a) Quando, no momento da admissão, o Utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, esta Misericórdia pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no ponto anterior (90% do rendimento per capita).

b) Na situação prevista anteriormente, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.

c) Utentes independentes, que não necessitem de cuidados específicos de recuperação ou de saúde com carácter permanente (80% do rendimento per capita)

d) A percentagem pode ainda ser elevada até 90% do rendimento per capita mensal relativamente aos Utentes nas seguintes condições:

1.1) 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;

1.2) Utentes 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, alimentação, vestuário e locomoção;(85% do rendimento per capita)

1.3) Utentes necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que sobrecarreguem significativamente o respetivo custo à Instituição. (89% do rendimento per capita).

4. A comparticipação mensal do Utente é calculada sobre o duodécimo da soma de todos os rendimentos anualmente auferidos, incluindo as prestações pagas pelos regimes de pensões nos meses de junho/julho e novembro/dezembro.

a) Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do Utente para o cálculo do rendimento per capita.

5. À comparticipação familiar apurada de acordo com as normas em vigor, pode acrescer uma comparticipação dos seus Descendentes de 1º Grau da linha reta, ou quem se encontre à Prestação de Alimentos, Representante Legal, e/ou Acompanhante determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira e, mediante outorga de acordo escrito e com emissão de respetivo recibo de forma individualizada.

6. Quando não existam descendentes ou, existindo, o seu paradeiro seja desconhecido, pode ser acordado igualmente, mediante outorga de acordo escrito, o pagamento do diferencial a que se refere a alínea b) com a(s) pessoa(s) singular(es) que seja(m) considerada(s) herdeiro(s) legítimo(s), nos termos das categorias previstas no Código Civil.

7. Serão solicitados anualmente ao Utente e aos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos, ou responsáveis, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais fixas, de modo a determinar a sua comparticipação, que é objeto de revisão anual. Não obstante, a Mesa Administrativa, desde que considere pertinente poderá apurar a capacidade económica do agregado familiar pela verificação de sinais exteriores de riqueza.

7.1. Não serão aceites revisões do valor da mensalidade durante o ano civil, a não ser em casos excepcionais devidamente analisados pela Mesa Administrativa. Contudo, o valor da mensalidade atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

8. Os documentos para cálculo da comparticipação familiar são de entrega obrigatória.

9. Perante a recusa na entrega do documento de IRS, ou de toda a documentação necessária ao cálculo da comparticipação, tem esta Misericórdia a legitimidade para impor como valor a comparticipação familiar máxima.

10. O Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante é solidariamente responsável pelo pagamento da comparticipação mensal pelo Utente e penalizações que lhe sejam aplicáveis, bem como por todas as despesas resultantes com o vestuário, medicamentos, fraldas, algália, sacos de urina ou colostomia, testes do colesterol, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações, transportes particulares, transporte de ambulância e chamadas telefónicas, realizadas pelo Utente ou



por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais, são da sua responsabilidade.

11. Consideram-se sem capacidade económica os Descendentes de 1º Grau da Linha Reta, Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, com um rendimento per capita inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.

12. O não pagamento da mensalidade, sem justificação prévia e plausível, poderá determinar a cessação da prestação de serviços por parte da ERPI, sem prejuízo da possibilidade de cobrança coerciva das mensalidades em dívida.

13. Haverá lugar a uma redução de 10% no valor da comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos e quando avisado até ao final do mês anterior à ausência na Direção mediante documento escrito.

13.1 Haverá ainda uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal do utente sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar.

14. O somatório de todas as comparticipações (cliente, segurança social e familiar), num período de referência anual, para os clientes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência (estabelecido no Compromisso de Cooperação para o sector social solidário), pelo número de clientes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.

#### Artigo 22.º - Tabela de Comparticipações / Preçário das mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada no hall de entrada da ERPI.

De acordo com a Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

Para a Resposta Social *Estrutura Residencial para Pessoas Idosas* (ERPI), o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Rendimento Mensal Líquido do Utente Descendentes de 1º Grau da linha Reta, Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os Subsídios de Férias e Natal.

b) Rendimentos do trabalho dependente;

c) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais; no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Social) por mês, optando pelo maior;

d) De pensões - pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões ce alimentos.



- e) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- f) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- g) Prediais - rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao Patrimonial Tributário, 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, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

h) O disposto no parágrafo anterior, não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que excede aquele limite.

i) De capitais - são 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. Sempre que os rendimentos 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 1.º 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. (5%)

j) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;

k) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF) consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
- c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- d) As despesas mensais fixas, a que se referem as alíneas a) e b) têm como limite máximo a RMMG (Remuneração Mínima Mensal Garantida). Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

4. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar

a) A prova dos rendimentos do Utente e dos Descendentes de 1.º Grau da Linha Reta ou de quem se encontre à Prestação de Alimentos é feita mediante a apresentação do Modelo 3 da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos, adequados e credíveis comprovativos da real situação.

5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, ou a falta de entrega dos documentos probatórios e, após efetuadas diligências consideradas adequadas, esta Misericórdia tem legitimidade para convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

6. Situações Especiais

Esta Misericórdia poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

7. Existirá o pagamento relativamente a serviços considerados extra, conforme ANEXO II, que será atualizado sempre que necessário e afixado em local próprio.



## CAPÍTULO IV - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### Artigo 23.º - Instalações

1. O Lar de Idosos D. M.<sup>a</sup> Lizarda Palermo da Santa Casa da Misericórdia de Moncarapacho está sediado na Rua Dr. José Fernandes Mascarenhas, 2 e Prolongamento da Avenida Lizarda Palermo, em Moncarapacho e as suas instalações são compostas por:

#### Piso 0

- a) Receção
- b) Sala de Espera
- c) Gabinetes da Direção Técnica (ERPI / SAD /Gabinete das Encarregadas)
- d) Salas de Estar e de Ocupação
- e) Sala de Refeições
- f) Cozinha / Copa
- g) Lavandaria
- h) Despensa do Dia
- i) Gabinete da Ecónoma
- j) Gabinete Médico e de Enfermagem
- k) Ginásio
- l) Sala do S.A.D
- m) Economato
- n) Arrecadação de material em stock
- o) 12 Quartos dos Residentes
- p) 15 Instalações Sanitárias
- q) Sala para o Pessoal
- r) Sala das Vigilantes
- s) Sala de Observações
- t) Uma Capela
- u) 1 Quarto de isolamento com duas camas e com casa de banho privativa.
- v) Espaço de convívio e atividades intergeracionais (Espaço Exterior)
- x) Terraço

#### Piso 1

- a) Gabinete da Animadora Social
- b) Arrecadação de Medicamentos
- c) 11 Quartos dos Residentes
- d) 7 Instalações Sanitárias
- e) Sala das Vigilantes
- f) Barbearia

### Artigo 24.º - Horário de Funcionamento

1. O Lar de Idosos D. M.<sup>a</sup> Lizarda Palermo, funciona de forma ininterrupta durante todo o ano, estando assegurados todos os serviços aos Utentes Residentes, independentemente das faltas, férias e licenças dos funcionários.
2. A secretaria da ERPI funciona nos dias úteis, das 9h00 às 12h30 e das 13h30 às 17h00.
3. As atividades iniciam às 8h00.



## Artigo 25.º - Visitas

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos Utentes da ERPI, desde que estes se identifiquem e que as visitas se concretizem dentro dos horários afixados para tal.

Excepcionalmente e com autorização prévia da Direção Técnica ou de quem a substitui, poderão ser autorizadas visitas noutro horário, desde que não perturbem o normal funcionamento da Instituição e contribuam para uma maior participação da família nas rotinas do Utente.

Os representantes legais e ou/família do Utente, no horário da visita só podem ir aos quartos dos mesmos com autorização das Encarregadas, Diretora Técnica e/ou Ajudantes de Lar.

Nota: O horário das visitas é para ser cumprido.

2. As visitas devem ter lugar nos locais próprios para o efeito: no interior em local a indicar, no exterior da Instituição, no jardim e/ou no pátio, com respeito pelas outras pessoas presentes.

3. No caso de utentes acamados, as visitas podem ser realizadas no quarto dos mesmos, sem prejuízo dos direitos dos outros utentes.

4. De forma a salvaguardar a integridade e a privacidade do/a utente, durante o horário da higiene pessoal, o/a visitante deverá aguardar o término da mesma.

5. Os familiares ou outras pessoas significativas não podem permanecer no refeitório, mesmo que durante o horário da visita.

6. Existe um limite de dois visitantes por utente, salvo exceções previamente autorizadas.

7. Quando da admissão e sempre que necessário, o/a utente ou significativo deverão referenciar as visitas não autorizadas, caso existam.

8. As visitas só terão lugar se tal for a vontade do Utente.

9. No final da visita, a pessoa visitante deve comunicar a sua saída.

## Artigo 26.º - Saídas Sociais

1. As saídas são livre e podem ser diárias, mas sob agendamento com a Animadora, com as Encarregadas, a e/ou com as Auxiliares ao serviço, estando subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI, sendo de destacar o seguinte:

a) As saídas dos Utentes são registadas em folhas próprias (Termo de Responsabilidade), com indicação do nome da pessoa, número do Bilhete de Identidade, parentesco, nome do Utente em questão com indicação das horas ou dias de ausência e, provável hora de regresso, devendo ser dado conhecimento à Encarregada Animadora e/ou Auxiliare.

b) Os Utentes 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;

c) Durante o período de ausência da Instituição, os Utentes, seus familiares/responsáveis legais assumirão toda a responsabilidade por tudo quanto possa acontecer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade à Instituição.

d) Os Utentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço e/ou jantar do mesmo dia, mediante informação à Diretora Técnica e ou Encarregadas;

e) Os Utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham consentimento da Enfermeira da Misericórdia;

f) O regresso do Utente deverá efetuar-se até às 18h00 nos dias úteis e até às 20h00 aos fins-de-semana.



2. Só em casos excepcionais, devidamente justificados, mediante autorização da Diretora Técnica e/ou Encarregadas, poderá o regresso do Utente à ERPI ir além da hora de silêncio.

## CAPÍTULO V – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

### Artigo 27.º - Condições de Alojamento

A ERPI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- 1 O alojamento em ERPI será efetuado em quartos, individuais, duplos e /ou triplos. Compete à Direção Técnica definir qual o quarto mais adequado a cada utente, podendo o mesmo ser alterado caso se verifique necessário e adequado.
- 2 Sempre que a Direção Técnica considere necessário e mediante avaliação técnica, os/as Utentes podem ser transferidos de quarto, nomeadamente em caso de conflito latente com o companheiro de quarto, alteração de estado civil, do seu estado físico, ou ainda, por questões de organização interna.
3. Durante a noite as luzes poderão estar desligadas, (22h-7h00) mantendo-se apenas as luzes de emergência ou presença.
4. Não é permitido fazer alterações aos quartos sem prévio consentimento da Direção Técnica, entre os quais a colocação de objetos nas paredes ou introdução de mobiliário e colocação de televisão.
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. A Misericórdia ficará com o encargo da limpeza do quarto e de mandar lavar, passar a ferro e todas as roupas, salvo se algum Utente mostrar vontade de o fazer, carecendo neste caso de autorização da Diretora Técnica.
7. Será obrigatório que todos os Utentes tomem banho, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.
8. É proibida a colocação de velas, cobertores elétricos ou outros objetos que possam causar o risco de incêndio.

### Artigo 28.º Nutrição / Alimentação / Refeições

1- O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia. A alimentação deverá ser saudável, equilibrada, variada bem confeccionada e adequada quantitativa e qualitativamente às necessidades dos Utentes, respeitando as exceções prescritas pelo médico quanto a regimes especiais de dieta, as refeições terão a mesma composição para todos os Utentes.

2- As refeições são elaboradas pela Nutricionista, Económica e/ou Cozinheiras.

3- As refeições são afixadas semanalmente em local bem visível de modo a poderem ser consultadas facilmente pelos Utentes e familiares.

4- A existência de dietas especiais terá lugar em caso de prescrição médica

5- As refeições serão servidas no refeitório nos seguintes horários:

Pequeno-Almoço	das 9h00 às 10h30m
Almoço	das 12h00 às 13h30
Lanche	das 16h00 às 16h30
Jantar	das 18h45 às 19h30
Ceia	das 22h00 às 22h30

6- O Utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pela Diretora Técnica.



7- As refeições são servidas no refeitório da ERPI, exceto para os Utentes acamados ou com grande dependência, que as fazem nos quartos.

8- As refeições principais são constituídas por sopa, prato principal, pão, bebida e sobremesa.

9- Por motivos imprevistos as ementas poderão sofrer pequenas alterações, que serão dadas a conhecer aos Utentes-Residentes.

10- As dietas dos Utentes, sempre que impliquem a aquisição de produtos específicos, poderão originar encargos adicionais a suportar pelo/a Utente.

11- Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos Utentes adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros Utentes.

12- Não é permitido aos Utentes conservarem alimentos nos seus quartos e sem conhecimento/consentimento da Direção Técnica, para além de sumos, águas e bolachas.

13- Os familiares não devem, em situação alguma, entregar alimentos, suplementos alimentares ou medicamentos diretamente aos Utentes. Também não devem entregar diretamente aos Utentes, objetos cortantes ou outros que possam colocar em causa a segurança das pessoas que frequentam a Instituição.

Tais procedimentos são considerados infrações muito graves.

#### Artigo 29.º - Cuidados de Higiene, Imagem e Conforto Pessoal

1.Os cuidados de higiene e imagem pessoal são prestados de modo a assegurar a privacidade, a autonomia e a confidencialidade.

2.O/a Utente realiza a sua higiene pessoal diariamente no quarto de banho. No caso de Utentes dependentes e acamados a higiene pessoal poderá ser realizada no leito, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do/a Utente.

3.Os Utentes deverão respeitar as orientações da ERPI relacionadas com os cuidados de higiene.

4. A escolha dos produtos utilizados na higiene e imagem é da responsabilidade da ERPI, não obstante, é permitido aos familiares trazer produtos específicos para o/a Utente.

5. Os produtos de incontinência, higiene e imagem, tais como, fraldas, cueca fralda, pensos, sacos urina ou colostomia, algálias, cremes e pomadas e outros de uso estritamente pessoal, podem ser fornecidos pela ERPI, não estando o preço dos mesmos incluído na mensalidade.

6. No caso do Utente ou representante legal pretender outros produtos que não os disponibilizados pela ERPI, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer reembolso ou redução na mensalidade.

#### Artigo 30.º - Tratamento de Roupa

1. O tratamento de roupas é realizado na lavandaria das instalações da ERPI.

2.Na admissão toda a roupa pessoal do/a Utente tem que vir já marcada com o nome designado pela Diretora Técnica, assim como toda a roupa, que, entretanto, lhe for trazida.

3.O tratamento de roupa que exija técnicas especiais de limpeza, deverá ser assegurado pelo/a Utente ou seu responsável externamente.



#### Artigo 31.º - Higiene dos Espaços

1. A higienização dos espaços é realizada diariamente, segundo o estipulado no Plano de Higienização e é da responsabilidade da ERPI salvo se algum/a Utente mostrar vontade de o fazer, carecendo neste caso de autorização da Direção Técnica.

2. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada é exigido a todos/as os/as Utentes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.

#### Artigo 32.º - Atividades de Ocupação e de Animação Sociocultural

1- Todos os anos será elaborado e afixado em local bem visível, o Plano Anual de Atividades que será adaptado à realidade sociocultural do meio proporcionando ao Utente um largo leque de experiências estimulantes.

2- As atividades a que alude o número anterior, não terão em conta as características específicas dos Utentes de modo a assegurar a satisfação das suas necessidades físicas, afetivas e cognitivas. De salientar, que estas atividades incluem: baile com música ao longo de todo o ano, passeios, intercâmbio com utentes de outras Instituições, encontros intergeracionais, trabalhos manuais e de bricolage.

3- Os Utentes podem praticar atividades na ERPI tais como: jardinagem, estar no exterior, executar tarefas domésticas, ver televisão, ouvir música, ler, conviver com os outros residentes, receber visitas, jogar às cartas, jogar ao cominó, dormir, descansar, guardar roupa e desenvolver atividades recreativas e culturais.

4- As atividades poderão ser cessadas, se não houver participação dos Utentes ou condições a nível de recursos necessários e segurança à sua realização.

5- Durante o desenvolvimento das atividades, os/as Utentes serão obrigatoriamente acompanhados por um/a técnico ou por uma Colaboradora.

#### Artigo 33.º - Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

A ERPI procura proporcionar conforto e bem-estar, manter e, se possível, melhorar a funcionalidade da pessoa com dependência e promover a autonomia, respeitando a privacidade. Para tal, desenvolve ações como o apoio na higiene pessoal, mudança da roupa da cama, ajudar a vestir e despir, mobilidade e transferências, apoio na alimentação, comunicação, apoios técnicos, entre outras.

#### Artigo 34.º - Cuidados de Enfermagem

1. A ERPI dispõe de cuidados de enfermagem.

2. Compete à equipa de enfermagem em colaboração com o médico na promoção da saúde física e mental dos Utentes, executar os atos de enfermagem necessários, orientar os funcionários nas tarefas de apoio ao/a Utente, promover a assistência medicamentosa, garantir uma educação para a saúde dos Utentes, assistir às consultas médicas sempre que possível, manter atualizado o processo clínico do Utente, enviar os cardexs atualizados para a farmácia e colaborar com formação contínua do pessoal.

#### Artigo 35.º - Administração da Medicação Prescrita

1. A preparação da medicação compete à farmácia contratada por esta Misericórdia para realizar este serviço e, à enfermeira compete a preparação de toda a medicação em SOS prescrita pelo médico, podendo os medicamentos ser administrados pela mesma ou por as Auxiliares.



2. A aquisição dos medicamentos é da responsabilidade da Instituição, de acordo com as prescrições médicas, sendo os custos imputados ao/à Utente.

3. Quando solicitado pelo Utente ou seu representante legal, a ERPI procederá à aquisição de outros produtos de saúde, sendo este valor imputado ao Utente.

3. É permitido aos Utentes autónomos e com o juízo, desde que devidamente autorizados pela equipa enfermagem, ter na sua posse gotas oftálmicas e pomadas/spray para as dores.

4. Não é permitido ao/à Utente ter medicamentos em sua posse.

#### Artigo 36.º - Convivência Social entre Utentes Residentes com os Familiares, Amigos, com os Cuidadores e com a Comunidade

1. Os/as Utentes são incentivados ao convívio e interação, procurando-se, sempre que possível, que não permaneçam nos seus quartos, evitando-se contrariar o seu isolamento. Neste sentido, procura-se promover o contacto entre os Utentes e incentivar a sua participação nas atividades programadas.

2. Na ERPI procura-se incutir um ambiente familiar e incentiva-se a visita por parte de familiares e amigos.

#### Artigo 37.º - Participação dos Familiares/ Responsável no Apoio ao Utente Residente

1. A participação responsável e o envolvimento direto dos familiares no apoio ao Utente Residente são desejáveis e valorizados pela Instituição, dado que podem ser contributos inestimáveis para a qualidade de vida e bem-estar do Utente.

2. A Instituição convida e incentiva os familiares a:

- a) Visitarem;
- b) Telefonarem e realizar vídeo chamadas;
- c) Enviarem mensagens e cartas (a equipa Técnica responsabiliza-se por entregar/mostrar as mesmas);
- d) Festejar o aniversário do Utente com o mesmo na Instituição, assim como outras datas festivas;
- e) Promoverem momentos de cultura e lazer (ler um livro, levar o Utente a um espetáculo);
- f) Promover saídas ao exterior ou férias da Instituição para contacto;
- g) Envolverem-se na tomada de decisões, colaborando com a Equipa Técnica;
- h) Responsabilizarem-se pelo acompanhamento da saúde do Utente e acompanharem-no em situações de consulta ou exames;
- i) Proporem-se desenvolver atividades em prol dos Utentes, devidamente acordadas com a Equipa Técnica.

#### Artigo 38.º - Acompanhamento e Transporte a Consultas e Exames

1. O acompanhamento a consultas e exames no exterior sempre que possível, deve ser da responsabilidade da família/responsáveis, quando assim não o é, deve a Instituição, consoante o pessoal disponível ao serviço, enviar uma Auxiliar para acompanhar o Utente nestas saídas.

2. A marcação dos exames é realizada pela Instituição

#### Artigo 39.º - Acompanhamento em Situações de Emergência Hospitalar

1. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde pública disponível (Hospital de Faro).



- 2.Nas situações de emergência relacionadas com a saúde e bem-estar do Utente, a pessoa indicada como contacto de emergência será contactada de imediato para acompanhamento do Utente.
- 3.Caso seja necessário o acompanhamento de um elemento da Instituição, compete ao Utente assegurar os custos de regresso desse trabalhador à ERPI por táxi, assim como cobrir o valor de permanência desse trabalhador no Hospital, caso a família demore mais do que uma hora a substituí-lo como acompanhante.
- 4.Compete igualmente ao Utente assumir os custos do seu próprio regresso à Instituição.

#### **Artigo 40.º - Cabeleireiro e Estética**

- 1.O serviço de cabeleireiro, manicure e pedicure é realizado por prestador externo em instalações da Instituição e não se encontra incluído na mensalidade.
- 2.O atendimento realiza-se por marcação.
- 3.O pagamento do serviço é realizado no ato da realização do mesmo.

#### **Artigo 41.º - Passeios, Deslocações a Atividades Culturais Recreativas no Exterior e Saídas**

1. Os passeios organizados são considerados atividades correntes, não necessitando de autorização por parte dos representantes legais.
- 2.A realização de passeios e deslocações ao exterior serão gratuitos podendo, apenas em casos excepcionais em que envolvam custos acrescidos, dar lugar a uma comparticipação ou pagamento por parte do Utente Residente, devendo tal situação ser previamente informada.
3. São organizados passeios no Distrito de Faro.
4. Durante os passeios os Utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição.
- 5 O plano anual de atividades será objeto de avaliação trimestral, a partir do qual se procederá às correções necessárias tendo em vista uma melhoria dos serviços prestados.

#### **Artigo 42.º - Religiões**

1. Os Utentes poderão professar qualquer religião, mas não são permitidas, nos espaços comuns da ERPI, atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.

#### **Artigo 43.º - Bens e Contas Correntes**

1. Aquando da admissão do Utente será elaborada a relação dos bens e valores que o mesmo traz consigo, devendo ser assinada pela Diretora Técnica/Encarregada e pelo Utente, salvaguardando que esta Misericórdia não se responsabilizará por quaisquer valores em dinheiro, jóias e outros objetos que não estejam devidamente depositados à sua guarda.
2. Sempre que houver alguma alteração à relação acima descrita, o Utente obriga-se a transmiti-la à Diretora Técnica / Encarregadas, identificando tal Valor ou Objeto, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada, seguindo o processamento previsto no número anterior.
3. Os objetos entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na ERPI ou numa Instituição Bancária.



4. 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.
5. Os valores em dinheiro de que os Utentes são portadores para as suas despesas pessoais são da única e exclusiva responsabilidade do Utente não se responsabilizando a Misericórdia pela sua perda ou extravio.
6. A ERPI não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.
7. 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.
8. No caso de o Utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem Representantes Legais, Familiares/Responsáveis e/ou Acompanhante disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.
9. 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.
10. Caso seja opção do Utente, 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.
11. 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.
12. A Misericórdia é sempre e em qualquer caso, responsável pela devolução integral do capital em crédito que o Utente tenha em conta corrente.
13. Após um ano do falecimento do Utente, quando os herdeiros não forem conhecidos ou se repudiarem a herança, os bens e valores móveis não sujeitos a registo que estavam na posse do Utente falecido e à guarda do estabelecimento no momento da sua morte, que não sejam reclamados pelos seus legítimos herdeiros ou representantes dentro do prazo de um ano a contar do falecimento, revertem a favor da Instituição.

#### Artigo 44.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 a Diretora Técnica procederão ao arrolamento do espólio, através de auto, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do cabeça-de-casal ou de Acompanhante, dos bens móveis e objetos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte. Os herdeiros legítimos poderão levantar o espólio no prazo de 6 meses, findo o qual reverterão para a Instituição. Exceciona-se deste espólio, o vestuário, o qual se não for levantado no prazo de 1 mês, reserva-se a instituição de lhe atribuir o fim que entender.
3. Com a verificação do decesso, a Diretora Técnica e/ou Encarregadas, independentemente do disposto no número anterior, procederá(ão) de imediato à recolha e guarda dos bens e valores do falecido.



4. Havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo que por escrito particular, mas apenso ao respetivo Processo Individual do Utente, serão estes entregues de acordo com a vontade real e final do autor da sucessão, não sendo admitidos legados a favor de funcionários da Misericórdia.

#### Artigo 45.º -Óbito, Serviços Fúnebres e Sufrágios

1. Na ocorrência do falecimento de um Utente, no espaço institucional ou serviço de saúde, caberá à Instituição informar os familiares, caso os serviços competentes não o façam, providenciando todos os trâmites legais que derivem do óbito.
2. As despesas com o funeral e sufrágios de um Utente são da responsabilidade do Representante Legal, Família/Responsável e/ou do Acompanhante, 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.
3. Se não houver sido feita comunicação escrita prévia 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.
4. Se qualquer família ou pessoa amiga pretender que o Utente falecido seja sepultado noutro 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.
5. Nos casos em que o Utente 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, verificando-se verdadeira precariedade económica da família desse Utente, fica o Provedor com competência para aceitar ou não esta incumbência.

### CAPÍTULO VI – INSTALAÇÕES E RECURSOS

#### Artigo 46.º - Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, bem como o cumprimento dos normativos gerais, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia, e será afixado em local visível.
2. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.

#### Artigo 47.º - Direção Técnica

1. Sem prejuízo do que se encontrar estabelecido no instrumento de regulamentação coletiva de trabalho e demais legislação laboral e com o objetivo de assegurar os níveis adequados na qualidade de atendimento, tendo em conta não só o número de horas de permanência dos Utentes mas principalmente a sua vulnerabilidade, os quadros de pessoal desta Misericórdia deve de obedecer às seguintes orientações técnicas:
  2. A Direção Técnica do estabelecimento, é assumida por uma Técnica com formação superior em Ciências Sociais com capacidade de liderança, interesse e motivação pela problemática das pessoas idosas, cujo nome, se encontra afixado na vitrine do hall de entrada.  
À Direção Técnica compete designadamente:



- a) Dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação de projetos e a coordenação e supervisão de todo o pessoal;
- b) Zelar pelo conforto dos Utentes preservando a qualidade dos espaços e o atendimento, com particular atenção aos aspetos de higiene, alimentação e desenvolvimento global;
- c) Fazer a gestão dos recursos humanos e sensibilizar todo o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- d) Assegurar a colaboração com os serviços de saúde e outros, tendo em conta o bem estar físico e psíquico dos Utentes;
- e) Promover reuniões técnicas;
- f) Promover a interação entre a família.

3. O pessoal técnico e auxiliar deverá ser em número suficiente, convenientemente selecionado e preparado para assegurar os cuidados necessários dos Utentes Residentes no período de funcionamento, a manutenção da higiene e limpeza do estabelecimento, bem como o funcionamento da cozinha e demais serviços.

4. O pessoal Auxiliar deve ser recrutado com a idade mínima de 18 anos.

5. Dada a importância que o pessoal tem no relacionamento com os Utentes, a seleção, tanto de técnicos, como de pessoal auxiliar, deverá considerar não apenas a formação profissional de base, de acordo com as funções a desempenhar, mas também a formação desejável na área da população idosa.

6. Será autorizado ao pessoal técnico e auxiliares a frequência de ações de formação pelas entidades competentes.

## CAPÍTULO VII - DIREITOS E DEVERES

### Artigo 48.º - Direitos dos Utentes

São direitos dos Utentes:

- 1- Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente Regulamento Interno, do Contrato de Prestação de Serviços e do Plano Individual;
- 2- Entrar na ERPI por sua livre vontade se estiver em condições de a expressar;
- 3- Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais, através de uma alimentação adequada, cuidados de saúde, de higiene individual e ambiente, bem como animação e ocupação adequadas à sua saúde, educação e cultura;
- 4- Ser respeitado na sua individualidade e privacidade, pelos demais Utentes, Colaboradores e Direção da Misericórdia;
- 5- Ser respeitado nas suas convicções políticas, sociais, sexuais e religiosas;
- 6- Usufruir das ajudas acequidas à sua situação de acordo com o estabelecido entre cada Utente ou familiar e a Misericórdia;
- 7- Exigir respeito pela sua maneira de ser e estar;
- 8- Exigir qualidade, eficiência nos cuidados prestados;
- 9- A reclamar junto da Instituição, sempre que se justifique, utilizando para isso o Livro de Reclamações, podendo os Utentes analfabetos ou com baixa escolaridade que pretendam apresentar qualquer reclamação, solicitar auxílio a pessoa da sua confiança na redação da mesma;
- 10- Solicitar, junto da Diretora Técnica, todos os esclarecimentos necessários e sinalizar eventuais falhas no funcionamento ou outras que ache por bem esclarecer;
- 11- Participar em todas as atividades da ERPI de acordo com os seus interesses e capacidades, assim como na gestão diária da ERPI apresentando propostas que visem a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- 12- Obter apoio na gestão do seu pecúlio e outros rendimentos se necessário, se o solicitar, ou se se encontrar incapacitado de o fazer;
- 13- Ter apoio Clínico e Social dos Técnicos de Saúde e de Serviço Social da Instituição, ou de outros contratados pelo próprio;
- 14- Uma dieta equilibrada de acordo com as suas necessidades individuais;



- 15-Ter acesso à ementa semanal;
- 16- Assinar e receber cópia do contrato de prestação de serviços;
- 17- Ser apresentado aos funcionários e outros Utentes;
- 18- Receber visitas dos seus familiares e amigos, de acordo com as normas da Instituição;
- 19- Ver respeitado o direito à proteção, e um tratamento sigiloso e confidencial dos seus dados pessoais, bem como dos seus familiares em obediência às obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) no âmbito da relação contratual;
- 20- Ter a garantia do respeito dos direitos básicos do Utente, como privacidade, dignidade, intimidade, independência e confidencialidade, bem como do conhecimento dos seus direitos e deveres pessoais;
- 21-Aceder às instalações sem limites de barreiras urbanísticas e arquitetónicas nos edifícios e espaços circundantes;
- 22- Fazer-se acompanhar de bens pessoais, desde que comunicados e autorizados pela Direção Técnica.

#### Artigo 49.º - Deveres dos Utentes

##### a) São deveres dos Utentes:

- 1- Cumprir as normas deste Regulamento Interno, bem como outras decisões tomadas sobre o funcionamento da ERPI;
- 2- Colaborar com a equipa da ERPI, na medida das suas possibilidades, não tomando atitudes que colidam com a atividade da Instituição;
- 3- No caso de reclamar, dirigir-se de imediato à Instituição;
- 4- Proceder atempadamente ao pagamento da respetiva mensalidade, as despesas extra ou quaisquer outras despesas da responsabilidade do Utente;
- 5- Deve manter uma atitude correta em relação aos demais Utentes, Colaboradores e Mesa Administrativa da Instituição;
- 6- Ser responsável pelos seus bens, podendo, querendo confiá-los à guarda da Instituição contra-assinatura de declaração caracterizadora dos mesmos;
- 7- Participar nas reuniões para as quais sejam convocados;
- 8- Colaborar, na medida do possível, para as ações que forem solicitados e servir de elo de ligação facilitador de inserção do estabelecimento na comunidade;
- 9- Participar na medida dos seus interesses e capacidades, na vida diária da ERPI, numa linha de solidariedade social e de manutenção de uma vida ativa, mantendo uma atitude de respeito e urbanidade;
- 10- Obedecer à escala estabelecida para tomar banho, na medida em que este é obrigatório para o interesse da saúde do Utente e para os que o rodeiam;
- 11- Respeitar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, vela, máquina ou fogão nos quartos.
- 12- Satisfazer o quantitativo mensal acordado sempre que se ausente da ERPI por hospitalização, férias, ou outra situação para que o seu lugar continue assegurado;
- 13- Comunicar por escrito à Mesa Administrativa com trinta dias de antecedência, quando pretender sair definitivamente da ERPI;
- 14- O abandono intempestivo da ERPI não dá direito a qualquer reembolso da mensalidade liquidada;
- 15- Indemnizar a Misericórdia do valor de quaisquer danos, ou prejuízos nas instalações, equipamentos, mobiliário, roupas, não resultantes de desgaste, em caso de culpabilidade do Utente;
- 16- Colaborar na conservação do edifício, e na economia do consumo de água e energia como se estivesse em sua própria casa. Deve zelar pela boa utilização de tudo o que existe na ERPI, informando os funcionários sempre que detete deficiências a fim de poderem ser tomadas as necessárias providências;
- 17- Respeitar os horários, as regras de higiene e apresentação estabelecidas ou recomendadas;
- 18- O desrespeito grave ou reiterado destes deveres, constituem motivo de rescisão do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços por parte da Instituição;
- 19- A sanção de expulsão só poderá ser aplicada pela Mesa Administrativa após inquérito a instruir pela equipa Técnica e se conclua pela gravidade da conduta a sancionar, tendo como base a perda de confiança mútua;
- 20- Prestar todas as informações com verdade e lealdade;
- 21- Usar de sigilo e confidencialidade relativamente a dados pessoais sensíveis a que legitimamente possa ter acesso no âmbito da relação contratual;



b) Para além dos deveres, não são permitidos os seguintes atos:

1.Tirar ou divulgar fotografias com outros Utentes, trabalhadores ou outras pessoas com quem tenha contacto por força da sua institucionalização;

2.Manter nas instalações, alimentos ou géneros suscetíveis de deterioração, ou quaisquer substâncias inflamáveis, tóxicas ou corrosivas bem como objetos contundentes ou cortantes;

3.Não é permitido colocar nas paredes, móveis ou em qualquer local da Instituição, designadamente nos quartos, pregos, caixilhos, estampas e outros objetos semelhantes sem a autorização da Direção Técnica;

4.O uso de adornos, como brincos, anéis e outros não é permitido nos casos em que os responsáveis dos serviços entendam que tais objetos constituam um fator de risco para o próprio ou para os outros.

**Artigo 50.º - Direitos do Familiar Responsável, Representante Legal/Significativo**

1.São direitos do Familiar Responsável, Representante Legal/Significativo:

a) Visitar o Utente pelo qual é responsável, dentro do horário de visitas estabelecido, desde que o Utente, no uso das suas plenas faculdades mentais, não exprima vontade contrária;

b) Proporcionar férias ou momentos de convívio ao Utente, desde que o mesmo não exprima vontade contrária, assinando um termo de responsabilidade para todos os momentos de ausência temporária;

c) Aceder à prestação de serviços contratualizados entre a Instituição e o Utente mediante pagamento acordado exclusivamente nos termos previstos na lei;

d) Assinar e receber cópia do Contrato de Prestação de Serviços;

e) Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o Utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do Utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;

f) Ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;

g) Efetuar reclamações e sugestões;

h) Participar em atividades socioculturais dirigidas à família;

i) Acompanhar o seu familiar em consultas médica e exames de saúde;

j) Apresentar sugestões para melhoria do funcionamento dos serviços e atividades;

k) Ver respeitado o direito à proteção, ao sigilo e à confidencialidade no tratamento dos seus dados pessoais, no âmbito da relação contratual.

**Artigo 51.º - Deveres do Familiar Responsável, Representante Legal/Significativo**

1. São deveres do Familiar Responsável, Representante Legal/Significativo:

a) Conhecer e cumprir as normas constantes no Regulamento Interno, bem como quaisquer decisões ou orientações relativas ao funcionamento da Instituição;



- b) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da exação prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das comparticipações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
- c) A assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando por qualquer razão o Utente esteja impedido de o fazer;
- d) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços, que não sejam de natureza pessoal do Utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o Utente;
- e) A prestar todas as informações com verdade e lealdade sobre o Utente que sejam relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do Utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- f) Tratar com respeito e dignidade todos os membros da Instituição;
- g) Cumprir os horários fixados;
- h) Usar de sigilo e confidencialidade relativamente a dados pessoais sensíveis a que legitimamente possa ter acesso no âmbito da relação contratual;
- i) Visitar o Utente dentro do horário de visitas estabelecido, desde que o Utente, no uso das suas plenas faculdades mentais, não exprima vontade contrária;

## 2. Para além dos deveres, não são permitidos os seguintes atos:

- a) Não providenciar ao seu familiar ou a outros Utentes quaisquer objetos, alimentos, suplementos e medicamentos, sem o conhecimento prévio e parecer favorável;
- b) Não entrar nos espaços reservados aos funcionários, nem pôr em causa o bom funcionamento e os serviços prestados;
- c) Não por em causa as rotinas e atividades da Instituição e o bem-estar e segurança dos Utentes e funcionários;
- d) Não utilizar equipamentos e materiais salvo se expressamente autorizada pela Direção Técnica.

## Artigo 52.º - Direitos da Misericórdia

### 1. São direitos da Misericórdia:

- a) Exigir dos Utentes, seus familiares e outros terceiros o cumprimento do Contrato de Prestação de Serviços e do Regulamento Interno;
- b) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- c) Ser tratada com respeito e dignidade;
- d) Receber até ao dia 8 de cada mês a comparticipação mensal acordada, bem como as despesas extra à mensalidade.
- e) Ver respeitado o seu património sob o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo Utente a devida reparação do dano.
- f) Proceder sempre que se justifique, à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Utente e/ou familiares.
- g) Tomar conhecimento de quaisquer problemas com os Utentes, de forma a implementar as medidas necessárias.



- h) Na eventualidade de o nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus Utentes e/ou familiares /responsáveis, procederá esta Misericórdia, através da sua Mesa Administrativa, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.
- i) Ver respeitado o direito à proteção, ao sigilo e à confidencialidade no tratamento dos seus dados pessoais, no âmbito da relação contratual.

#### Artigo 53.º - Deveres da Misericórdia

1. A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste Regulamento Interno, obriga-se a:

- a) Promover o bom funcionamento da Resposta Social, garantir a prestação de todos os cuidados previamente contratados, respeitando a privacidade na medida do possível de usos e costumes e, mantendo o sigilo profissional sobre os cuidados prestados;
- b) Facilitar contactos com o exterior promovendo visitas, passeios e outras atividades lúdicas sujeitas a tarifário a elaborar pontualmente;
- c) Organizar um Processo Individual por Utente, onde conste, dados pessoais, contacto do Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, contrato de prestação de serviços, termo de responsabilidade e outras informações tidas como importantes;
- d) Afixar em local visível a ementa semanal;
- e) Afixar em local próprio, a informação sobre todas as atividades organizadas e respetiva calendarização;
- f) Promover assistência religiosa sempre que o Utente ou seus familiares o solicitem
- g) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da ERPI;
- h) Afixar, em local visível, o nome da Diretora Técnica, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;
- i) Manter atualizados os processos dos Utentes;
- j) Tratar com sigilo e confidencialidade relativamente a dados pessoais sensíveis a que legitimamente possa ter acesso no âmbito da relação contratual.
- k) Dispor de Livro de Reclamações e de Livro de Reclamações Eletrónico.
- l) Prestar aos Utentes serviços de alojamento, alimentação, tratamento de roupa em lavandaria própria, cuidados de saúde primários e medicamentosos, higiene e conforto pessoal e apoio social.
- m) Potenciar a participação do Utente na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da ERPI.
- n) Entregar uma cópia do contrato de Prestação de Serviços, depois de este ser assinado pelas partes.
- o) Efetuar a captação e divulgação da imagem dos Utentes e familiares apenas quando o tipo de evento o justifique, e sempre mediante prévio consentimento do titular dos dados.

#### Artigo 54.º - Requisitos dos Funcionários

Para assegurar níveis adequados na qualidade da prestação de cuidados, os funcionários deverão possuir os seguintes requisitos:

- a) Formação necessária e adequada à realização das funções que desempenham, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.
- b) Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para a autoavaliação.
- c) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas.
- d) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento, de modo a que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos Utentes.



## Artigo 55.º - Direitos dos Funcionários

1) Os funcionários ao serviço desta Misericórdia têm direito ao que a legislação geral e especial de trabalho aplicável lhes confere, assim como ao regime previsto na regulamentação coletiva de trabalho com as Misericórdias norreadamente:

- a) Condições de trabalho adequadas e um bom ambiente no local de trabalho;
- b) Salário, férias, licenças, faltas e outras regalias sociais;
- c) Formação e atualização profissional visando melhorar as suas qualificações de trabalho, em especial, o seu relacionamento com os Utentes;
- d) Respeito pelas regras deontológicas da profissão e pelas normas de higiene e segurança no trabalho.
- e) A utilizar os espaços comuns dos Utentes e os destinados aos funcionários.
- f) Ver respeitado o direito à proteção, ao sigilo e à confidencialidade do tratamento dos seus dados pessoais, no âmbito da relação profissional.
- g) Ser informado/a sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.
- h) Ser atendido/a nas suas solicitações e esclarecidos nas suas dúvidas pela Direção Técnica ou pelos serviços competentes da Instituição.
- i) Ser escutado/a na suas opiniões, sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas

## Artigo 56.º - Deveres dos Funcionários

1. Os funcionários desta Misericórdia têm como deveres, cumprir o disposto da legislação de trabalho aplicável, assim como as normas emanadas da Mesa Administrativa, nomeadamente:

- a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção da Instituição;
- b) Exercer com competência, zelo, assiduidade e pontualidade as funções que lhe estiverem confiadas;
- c) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os membros da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
- d) Cumprir as deliberações da Mesa Administrativa bem como as instruções dos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- e) Proporcionar aos Utentes o máximo de bem-estar e conforto, prestando-lhe serviços de qualidade adequados às suas necessidades;
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos recursos disponíveis, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não, cumprindo as normas de higiene e segurança no trabalho, favorecendo assim a eficiência e bom funcionamento dos serviços prestados;
- g) Participar com interesse nas ações de formação que lhes forem proporcionadas, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua competência profissional;
- h) Observar e cumprir com as normas de higiene e segurança no trabalho;
- i) Contribuir para maior eficiência dos serviços da Instituição de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
- j) Proceder dentro da Instituição como verdadeiro profissional com correção e aprumo moral.
- k) 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.
- l) Guardar lealdade à Instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade dos Utentes e funcionários, ou que afetem os interesses da Instituição.
- m) Devem informar os serviços administrativos sempre que se verifique a alteração de nome, residência, telefone e de números de dependentes a seu cargo.
- n) Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos Utentes e/ou colaboradores.
- o) Não devem sair da Instituição sem prévia autorização do superior hierárquico.
- p) Não devem fumar no decurso da prestação de serviços aos Utentes ou nas áreas públicas da Instituição.
- q) Usar de sigilo e confidencialidade relativamente a dados pessoais sensíveis a que legitimamente possa ter acesso no âmbito da relação profissional.



#### Artigo 57.º - Voluntariado

1 A Instituição aceita a prestação de trabalho em regime de voluntariado, sendo para tal elaborado um contrato nestas condições.

2 No ato de admissão é obrigatória a apresentação do Registo Criminal.

#### Artigo 58.º - Direitos dos Voluntários

##### 1- São direitos dos voluntários:

- a) A que os seus dados pessoais sejam tratados com sigilo e confidencialidade e obediência às regras do RGPD.
- b) Reunir periodicamente com a Direção Técnica ou Técnico designado para o seu acompanhamento direto.
- c) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança.
- d) Dispor de um seguro de acidentes pessoais para voluntários.

#### Artigo 59.º - Deveres dos Voluntários

##### 1- São deveres dos voluntários da Instituição:

- a) Não divulgar por qualquer forma, dados pessoais ou imagens de Utentes, seus familiares e trabalhadores da Instituição.
- b) Desempenhar com responsabilidade as tarefas acordadas.
- c) Cumprir horários previamente definidos.
- d) Ser responsável no cumprimento dos compromissos assumidos livremente como voluntário.
- e) Respeitar os valores e as crenças das pessoas com as quais trabalha.
- f) Trabalhar de forma integrada e coordenada com a Instituição.
- g) Manter em absoluto sigilo os assuntos confidenciais, sobretudo no que se refere às situações socio familiares e de saúde dos Utentes.
- h) Acolher de forma receptiva a coordenação e a supervisão do seu trabalho.
- i) Agir assertivamente na relação com os Utentes.
- j) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e de bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor.
- k) Colaborar com os profissionais da Instituição, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas.

#### Artigo 60.º - Suspensão e Cessação do Trabalho Voluntário

1- O voluntário que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário deve informar a entidade promotora com a maior antecedência possível.

2- A Instituição pode dispensar a colaboração do voluntário, a título definitivo ou temporário, sempre que a alteração dos objetivos ou das práticas institucionais o justifique ou, sempre que se verifique o incumprimento grave do contrato.



#### Artigo 61.º - Direitos e Deveres dos Estagiários

1. Os estagiários da Instituição têm os seguintes direitos:
  - a) Conhecer o Regulamento Interno, o Plano Individual do Utente e a legislação de apoio à atividade desenvolvida na Instituição;
  - b) Ser integrado, respeitado e valorizado no trabalho que desenvolve com os Utentes;
  - c) Ser ouvido e esclarecido sobre a sua participação nas atividades da Instituição em que se encontra envolvido;
  - d) Receber a formação e a supervisão prevista no projeto de estágio.
2. São deveres dos estagiários da Instituição:
  - a) Conhecer e respeitar o Regulamento Interno, respeitando a privacidade de Utentes e colaboradores.
  - b) Respeitar as decisões da equipa, discutindo em local apropriado as questões que julgue pertinentes, procurando manter coerência nas suas atitudes.
  - c) Ser assíduo e pontual, mantendo uma atitude responsável face ao mesmo.
  - d) Não sair da Instituição com Utentes sem a respetiva autorização concedida pela Direção Técnica.
  - e) Agir assertivamente na relação com os Utentes, demonstrando capacidades de impor regras e ordem, mas também de compreensão consoante as situações e características de cada um.
  - f) Manter em absoluto sigilo os assuntos confidenciais, sobretudo no que se refere às situações sociofamiliares dos Utentes.
  - g) Informar antecipadamente e por escrito caso pretenda faltar ou cessar as atividades do estágio.
  - h) Submeter o relatório de estágio à apreciação do supervisor ou orientador de estágio, antes de ser entregue na Instituição académica a que pertence ou no IEFP.

### CAPÍTULO VIII- DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

#### Artigo 62.º - Sanções/Procedimentos

1. Os Utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento Interno, sendo as sanções aplicadas pela Mesa Administrativa aos Utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
  - a) Advertência;
  - b) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços.
2. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Misericórdia os Utentes que manifestem comportamento antissocial, sintomas de doença mental que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia, e que prejudique e/ou coloque em risco os demais utentes, sem prejuízo do número seguinte.
3. Procedimentos muito graves, consagrados na Lei como Crime, serão encaminhados para procedimento judicial.

#### Artigo 63.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) Denúncia por uma das partes;
- d) Incumprimento reiterado pelo Regulamento Interno da Instituição;
- e) Inadaptação do Utente.
- f) O não pagamento das comparticipações familiares, por um período igual ou superior a 60 dias.
- g) O não regresso do Utente após o período de interrupção da prestação de serviços.

2. Em caso do Utente, seu Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante ou esta Misericórdia pretenderem cessar o contrato, independentemente de justa causa, terão de comunicar por escrito a sua decisão à outra parte com trinta dias de antecedência.

3. Em caso de desrespeito do número anterior, a parte faltosa indemnizará a outra parte no valor das mensalidades em falta.

4. Com fundamento em violação grave dos compromissos agora assumidos, o Utente, seu Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, ou esta Misericórdia podem, com justa causa, rescindir imediatamente o Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços.

5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadaptação do equipamento em termos materiais e/ou de recursos humanos às características psicosociais do Utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

6. A rescisão do contrato por parte desta Misericórdia com fundamento em justa causa, implica a transferência do Utente num período temporal a definir pela Misericórdia.

6.1 Considera-se justa causa, nomeadamente:

- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
- b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
- c) Desrespeito pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais Colaboradores;
- d) Incumprimento pelo Utente, Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante das responsabilidades assumidas pela assinatura do Regulamento Interno.

7. O Utente, seu Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante são responsáveis por todas as despesas inerentes à deslocação daquele para o local de destino, entendendo-se como tal aquela que foi a residência do Utente até à data da sua institucionalização, a residência do seu Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante ou do familiar a designar.

8. O Representante Legal, familiar/Responsável e/ou Acompanhante do Utente apenas pode cessar o contrato de Alojamento e Prestação de Serviços juntamente com o Utente.

9. A rescisão do Contrato de Prestação de Serviços por justa causa, implica a saída do Utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante 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 daquele todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

## CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

### Artigo 64.º - Alterações ao Regulamento

1. Este Regulamento será revisto e atualizado sempre que surjam normas e orientações da tutela ou eventos que o justifiquem, no sentido de que o documento não ofereça quaisquer dúvidas quanto à sua interpretação a todas as partes interessadas.



- Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes, seu Representante Legal, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno 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 e Omissões

Em caso de eventuais lacunas, omissões ou dúvidas de interpretação do presente Regulamento as mesmas serão supridas pela Misericórdia proprietária do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria

#### Artigo 66.º - Livro de Reclamações

- Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica e/ou Encarregada Geral sempre que desejado.
- O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico que se encontra afixado no painel à entrada junto aos documentos referente à Resposta Social ERPI ([www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)).
- Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações, sugestões e elogios diretamente à Direção Técnica da ERPI ou, por escrito, entregue na receção ou enviado para [scmm.lar@sapo.pt](mailto:scmm.lar@sapo.pt)

#### Artigo 67.º - Livro de Ocorrências / Passagem de Turno

- A ERPI dispõe de livro de registo de ocorrências /passagem de turno, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam, e onde as colaboradoras devem registar informações relevantes sobre os Utentes, para as colaboradoras do turno seguinte.

#### Artigo 68.º - Sistema de Videovigilância

O Lar Idosos D. Maria Lizarda Palermo procede à recolha e gravação de imagens por videovigilância nas partes comuns dos seus equipamentos em instalações, as quais poderão ser divulgadas com vista ao exercício ou à defesa de um direito num processo judicial, ao abrigo da legislação em vigor.

#### Artigo 69.º - Entrada em Vigor

- O presente Regulamento Interno só entra em vigor dia 1 de outubro de 2023

#### Artigo 70.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 ERPI.
- Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Moncarapacho, em 19 de julho de 2023.

A Mesa Administrativa,



X-----

Eu, \_\_\_\_\_

portador do B.I/C.C n.º \_\_\_\_\_ emitido em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ como Representante Legal,  
Familiar/Responsável e/cu Acompanhante (riscar o que não interessa) declaro que tomei conhecimento  
e recebi da Santa Casa da Misericórdia de Moncarapacho, o Regulamento Interno relativo à Estrutura  
Residencial para Pessoas Idosas.

Moncarapacho, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura )



## ANEXO I

TABELA COM OS CRITÉRIOS DE ADMISSÃO E RESPECTIVAS PONTUAÇÕES

CRITÉRIO	INDICADORES	PONTUAÇÃO
Agregados de mais fracos recursos económicos	-Agregados familiares com baixos rendimentos, com valores inferiores à Pensão Social de Velhice	30%
Isolamento Social Pessoas em situação de risco por isolamento social	-Isolamento social: O indivíduo deixa de participar em atividades sociais, em grupo como trabalho e entretenimento que se verifica sobretudo na população idosa. -Morte recente do cônjuge -Morte recente de filho -Isolamento geográfico:-O individuo encontra-se geograficamente distante da população mais próxima.	20%
Ausência total de apoio familiar	-Inexistência de apoio da família /sem retaguarda familiar. -Indisponibilidade em prestar cuidados por inexistência ou impedimento profissional.	20%
Desajustamento familiares graves, negligências de abusos, violências e maus tratos	-As alterações da estrutura familiar condicionam a prestação de cuidados proporcionados pelos familiares aos seus idosos. Denotando-se assim, um desajustamento familiar o que pode originar o abandono do(s) idoso(s)	6%
Situação de risco por problemas de saúde	-Problemas de saúde graves tais como Alzheimer, Parkinson, do foro psíquico, AVC e acamados. -Dependentes de terceiros na realização das AVD's (atividades da vida diária básicas)	8%
Inexistência de habitação ou degradação acentuada da mesma.	-A habitação não tem condições para o idoso lá permanecer -Existência de barreiras arquitetónicas.	5%
Utentes que residam na área de implementação do Estabelecimento e/ou que sejam irmãos desta Instituição.	-Utentes que residam na freguesia de Moncarapacho. -Utente com filhos, netos, irmãos ou familiares significativos residentes na freguesia Moncarapacho	5%
Idosos que frequentaram outras respostas sociais da Instituição	-Utentes que tenham frequentado o SAD da Instituição -Utentes que tenham sido colaboradores da Instituição -Utentes familiares de colaboradores da Instituição -Utentes que tenham outros familiares a frequentarem a Instituição	6%
TOTAL		100%



## ANEXO II

### TABELA DE PREÇOS

#### SERVIÇOS EXTRAS QUE SÃO COBRADOS:

- A MEDICAÇÃO
- MATERIAL DE ENFERMAGEM PARA A REALIZAÇÃO DE PENSOS
- FRALDAS:
  - TAMANHO MÉDIO N.º1 S -10,00€
  - TAMANHO MÉDIO N.º2 M -12,00€
  - TAMANHO GRANDE N.º3 L – 13,50€
  - CUECA MÉDIO N.º2 M – 10,50€
  - CUECA GRANDE N.º3 L – 12,50
  - ..... CUECA N.º4 XL – 14,50
- POMADA ADERMIS/MENALIND: 5,50€
- ÓLEO MENALIND: 8,50€
- CREME HIDRATANTE: 5,50€
- DESLOCAÇÕES:
  - A FARO: 25,00€ (IDA E VOLTA)
  - A OLHÃO: 12,50€ (IDA E VOLTA)
  - A TAVIRA: 15,00€ (IDA E VOLTA)

