

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CINFÃES

Regulamento Interno Estrutura Residencial para Pessoas Idosas



2015

LAR PARES

SCMCinfães

Rua General Humberto Delgado s/n 4690-040 Cinfães



ÍNDICE

<u>CAPÍTULO I</u>	5
<u>DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI</u>	5
<u>Artigo 1.º</u>	5
<u>(Âmbito de aplicação)</u>	5
<u>Artigo 2.º</u>	5
<u>(Legislação Aplicável)</u>	5
<u>Artigo 3.º</u>	5
<u>(Objetivos do Regulamento)</u>	5
<u>Artigo 4.º</u>	5
<u>(Missão e Objectivos da ERPI)</u>	5
<u>Artigo 5.º</u>	7
<u>(Serviços)</u>	7
<u>Artigo 6.º</u>	7
<u>(Lotação)</u>	7
<u>CAPÍTULO II</u>	8
<u>PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTE</u>	8
<u>Artigo 7.º</u>	8
<u>(Condições Gerais de Admissão)</u>	8
<u>Artigo 8.º</u>	8
<u>(Condições de Admissão)</u>	8
<u>Artigo 9.º</u>	8
<u>(Critérios de admissão)</u>	8
<u>Artigo 10.º</u>	9
<u>(Critérios de ponderação)</u>	9
<u>Artigo 11.º</u>	9
<u>(Candidatura)</u>	9
<u>Artigo 12.º</u>	10
<u>(Admissão)</u>	10
<u>Artigo 13.º</u>	12
<u>(Contrato de Prestação de Serviços)</u>	12
<u>Artigo 14.º</u>	13
<u>(Comunicações)</u>	13
<u>Artigo 15.º</u>	13
<u>(Processo Individual de cliente)</u>	13
<u>CAPÍTULO III</u>	15
<u>COMPARTICIPAÇÕES DE CLIENTE</u>	15
<u>Artigo 16.º</u>	15
<u>(Determinação da Comparticipação)</u>	15
<u>Artigo 17.º</u>	138
<u>(Prova dos rendimentos e despesas do cliente)</u>	138
<u>Artigo 18.º</u>	138
<u>(Cálculo do Rendimento Per Capita)</u>	138
<u>Artigo 19.º</u>	159
<u>((Prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes de 1º Grau da linha recta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos))</u>	19
<u>Subsecção I</u>	19



<u>Comparticipação financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação</u>	19
<u>Artigo 20.º</u>	19
<u>(Comparticipação do Cliente e dos Descendentes de 1º Grau da linha recta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos)</u>	19
<u>Artigo 21.º</u>	20
<u>(Conceitos)</u>	20
<u>Artigo 22.º</u>	22
<u>(Caução)</u>	22
<u>Artigo 23.º</u>	23
<u>(Pagamentos)</u>	23
<u>Artigo 24.º</u>	23
<u>(Atualização de participações)</u>	23
<u>Artigo 25.º</u>	23
<u>(Dedução de participações)</u>	23
<u>Artigo 26.º</u>	23
<u>(Falsas declarações)</u>	23
<u>CAPÍTULO IV</u>	24
<u>CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO</u>	24
<u>Artigo 27.º</u>	24
<u>(Funcionamento)</u>	24
<u>Artigo 28.º</u>	24
<u>(Refeições)</u>	24
<u>Artigo 29.º</u>	24
<u>(Medicação)</u>	24
<u>Artigo 30.º</u>	25
<u>(Visitas de familiares de amigos)</u>	25
<u>Artigo 31.º</u>	25
<u>(Entrada e saída dos clientes)</u>	25
<u>Artigo 32.º</u>	25
<u>(Bens e contas correntes)</u>	25
<u>Artigo 33.º</u>	25
<u>(Responsabilidades)</u>	25
<u>CAPÍTULO V</u>	26
<u>Direitos e Deveres do Cliente</u>	26
<u>Artigo 34.º</u>	257
<u>(Direitos dos Clientes)</u>	257
<u>Artigo 35.º</u>	267
<u>(Deveres dos Clientes)</u>	267
<u>Artigo 36.º</u>	28
<u>(Impedimentos)</u>	28
<u>Artigo 37.º</u>	29
<u>(Responsável)</u>	29
<u>Artigo 38.º</u>	29
<u>(Direitos da Misericórdia)</u>	29
<u>Artigo 39.º</u>	30
<u>(Deveres da Misericórdia)</u>	30
<u>Artigo 40.º</u>	30
<u>(Disciplina)</u>	30
<u>CAPÍTULO V</u>	31
<u>DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS</u>	31
<u>Artigo 41.º</u>	311



(Sanções/Procedimentos)	311
Artigo 42.º	312
(Cessação da Prestação de Serviços).....	312
CAPÍTULO VI.....	333
PESSOAL.....	333
DISPOSIÇÕES GERAIS	333
Artigo 43.º	33
(Quadro de Pessoal)	33
Artigo 44.º	334
(Direção Técnica).....	334
Artigo 45.º	344
(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal)	34
Artigo 46.º	36
(Deveres Gerais dos (as) Funcionários (as))	37
Artigo 47.º	37
(Direitos Gerais dos (as) Funcionários (as)).....	37
CAPÍTULO VII.....	38
DISPOSIÇÕES FINAIS	38
ARTIGO 48.º	38
(Alterações ao Regulamento).....	38
Artigo 49.º	38
(Falecimento do cliente).....	38
Artigo 50.º	38
(Despesas extras).....	38
Artigo 51.º	39
(Integração de Lacunas)	39
Artigo 52.º	39
(Disposições Complementares).....	39
Artigo 53.º	39
(Livro de Reclamações)	39
Artigo 54.º	39
(Entrada em Vigor)	39
Artigo 55.º	39
(Aprovação, Edição e Revisões)	39



CAPÍTULO I DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI

Artigo 1.º

Âmbito de aplicação

1. O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, dos respectivos clientes, da resposta social *Estrutura Residencial para Pessoas Idosas “Lar Pares”* que se destina a acolher em alojamento colectivo, com carácter permanente ou temporário, pessoas idosas, em situação de risco social, no qual se prestam um conjunto de serviços necessários ao bem-estar dos mesmos.

2. A *Estrutura Residencial para Pessoas Idosas “Lar Pares”* da Santa Casa da Misericórdia de Cinfães, sita em Rua da Misericórdia, 4690-040 Cinfães, doravante abreviadamente designadas, respectivamente de Misericórdia e ERPI.

Artigo 2.º

Legislação Aplicável

A ERPI é regulada pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

Artigo 3.º

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

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

Artigo 4.º

Missão e Objectivos da ERPI

A ERPI constitui uma Resposta Social desenvolvida em alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas actividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem.

A ERPI tem por missão ser uma «casa de família» dos seus clientes, que, necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento activo e integração social.



Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da ERPI os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, 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.

1. A ERPI, visa alcançar os seguintes objectivos:

- a) Atender e acolher pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitacional de vida;
- b) Assegurar a satisfação das necessidades básicas da pessoa idosa, nomeadamente alojamento, alimentação, tratamento de roupa, cuidados de higiene, imagem e conforto, assistência médica e cuidados de enfermagem;
- c) Apoiar no desempenho das actividades da vida diária, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
- d) Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento, promovendo um envelhecimento activo;
- e) Garantir uma qualidade de vida que compatibilize a vivência em comum com o respeito pela individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião de cada idoso;
- f) Proporcionar um ambiente calmo, confortável e humanizado;
- g) Assegurar o acompanhamento psicossocial;
- h) Proporcionar a realização de actividades de animação sociocultural, recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um relacionamento saudável entre os idosos e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- i) Dinamizar as relações entre clientes, família e comunidade, com o intuito de combater o isolamento social das pessoas idosas de modo a garantir a inserção social dos mesmos;
- j) Proporcionar a participação dos familiares ou seu responsável no apoio ao idoso.

2. A ERPI, nas suas actuações, tem como princípios norteadores:



- a) A harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada idoso preservando a sua individualidade e privacidade;
- b) A ligação dos clientes com os seus familiares, amigos e comunidade, como desenvolvimento de uma vida afectiva, estimulante e equilibrada;
- c) A procura permanente de soluções que possam complementar internamento, desde que tenham o acordo do idoso e seus familiares;
- d) A participação dos idosos na organização e na vida da ERPI, como pessoas portadoras de um projecto de vida com capacidade de iniciativa e criatividade;
- e) O convívio entre os idosos e destes com outros grupos, favorecendo uma participação efectiva na vida da comunidade;
- f) A concretização de actividades individuais ou de grupo, em correspondência com os interesses manifestados pelos idosos, possibilitando um projecto de vida com qualidade;
- g) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta acção preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.

Artigo 5.º **Serviços**

A ERPI, assegura os seguintes serviços:

- a) Alojamento (permanente ou temporário);
- b) Alimentação adequadas às necessidades dos clientes;
- c) Cuidados de higiene e imagem e conforto;
- d) Tratamento de roupa;
- e) Assistência médica e de enfermagem;
- f) Apoio nas actividades de vida diária;
- g) Apoio psicossocial;
- h) Actividades sócio-culturais.

Artigo 6.º **Lotação**

A ERPI, tem a capacidade para 16 clientes.



CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

Artigo 7.º

CrITÉRIOS Gerais de Admissão

A área geográfica, é prioridade nas admissões, assim como, ser Irmão da Misericórdia. Porém, se existirem vagas, poderão ser consideradas outras situações, sempre que admitidos em conformidade com o presente regulamento interno.

Artigo 8.º

Condições de Admissão

A admissão de clientes na ERPI depende das seguintes condições:

- a) Ser natural e residente no Concelho de Cinfães ou que, com o mesmo mantenha ligações afectivas;
- b) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
- c) Não sofra de doença infecto-contagiosa ou perturbação mental grave que coloque em risco a integridade física dos outros clientes ou perturbe o normal funcionamento da ERPI;
- d) Vontade manifesta em ser admitido;
- e) Estar dentro dos critérios de admissão estabelecidos;
- f) Submeter-se a prévio exame médico pelo clínico da Misericórdia;
- g) Responder por si ou por representante a uma entrevista de averiguação das suas condições por responsável nomeado pelo Provedor e /ou Mesário do Pelouro.

Artigo 9.º

CrITÉRIOS de Admissão

Os critérios de admissão na ERPI são os seguintes:

- a) Encontrar-se em situação de isolamento social, por razões de inexistência, ausência ou impossibilidade de família ou desajustamento e/ou conflito familiar grave;
- b) Pessoas Socialmente carenciadas;
- c) Encontrar-se em situação de isolamento geográfico;
- d) Idoso que já tenha cônjuge ou familiar a frequentar a ERPI;
- e) Usufruir de algum tipo de resposta social da Misericórdia;
- f) Grau de dependência;



- g) Ser Irmão da Santa Casa da Misericórdia de Cinfães;
- h) Ter sido elemento dos órgãos sociais da Santa Casa da Misericórdia de Cinfães;
- i) Estar Inscrito em lista de espera, para preenchimento de vaga;
- j) Situações de emergência social.

Artigo 10.º

Critérios de Ponderação

1. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Cliente.
2. A prioridade de cada admissão será encontrada tendo em conta a ponderação atribuída aos itens das alíneas do artigo anterior. Em caso de empate ter-se-á em consideração a idade e a data de inscrição.

Artigo 11.º

Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia;
2. A candidatura deverá ser formulada, pelo próprio ou por outrem, (à) Director(a) Técnico(a) da ERPI, nos respectivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual através do preenchimento da ficha de inscrição facultada pela Misericórdia, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a apresentação e entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do cliente e do seu responsável;
 - b) Cartão de contribuinte do cliente e do seu responsável;
 - c) Cartão de pensionista ou beneficiário da segurança social ou de outro subsistema do cliente;
 - d) Cartão de cliente dos serviços de saúde ou de subsistema a que pertença;
 - e) Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar;
 - f) Declaração de IRS ou documento comprovativo passado pelo serviço de finanças que justifiquem bens e outros rendimentos do cliente;
 - g) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - h) Cadernetas prediais actualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;



- i) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - j) Os Descendentes de 1º Grau da linha recta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas a), g), h) i), j) e k);
 - k) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta
2. A candidatura só poderá ser considerada, mediante a apresentação dos documentos referidos no número anterior e após o pagamento de vinte e cinco euros de inscrição, pagos nos serviços administrativos da Misericórdia.
3. Os candidatos que satisfaçam as condições e critérios de selecção, mas para os quais não exista vaga, são inscritos em lista de espera. A priorização na lista de espera será de acordo com a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissão.
4. O candidato ou representante deste deverá informar anualmente a Misericórdia da sua vontade em manter a inscrição. Caso não o faça ou a Misericórdia não consiga estabelecer contacto num período não superior a um ano, a inscrição poderá ser arquivada.

Artigo 12.º

Admissão

1. A decisão de admissão dos clientes é da competência da Mesa Administrativa da SCMC, após visita domiciliária e parecer social do Técnico Superior de Serviço Social, resultante da análise de informação recolhida;
2. Quando o pedido de admissão é aprovado, os clientes deverão entrar nos oito dias seguintes ou avisar a Misericórdia quando o pretendem fazer, se não o fizerem será contactado o candidato seguinte da lista de espera;
3. No acto de admissão elaborar-se-á um processo individual do cliente onde deve constar todos os elementos recolhidos, acompanhados das fotocópias dos documentos referidos no artigo anterior;
4. O cliente ou representante legal deve ainda, entregar uma Declaração médica comprovativa da sua situação de saúde, nomeadamente de que não sofre de doença infecto-



contagiosa ou de anomalia psíquica susceptível de comprometer o bom funcionamento da ERPI, assim como um resumo do seu processo clínico e a terapêutica;

5. A ERPI deve no ato de admissão:

- a) Prestar ao cliente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do cliente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
- b) Informar o cliente do valor da participação a pagar à Misericórdia;
- c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com os familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
- d) Informar e entregar o cliente e o seu responsável do Regulamento Interno;
- e) Elaborar a relação dos bens e valores que o clientes trás consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), pelo próprio cliente ou familiar, a quem será entregue um duplicado.

6. Deve ainda constar do processo de admissão o contrato de prestação de serviços celebrado entre o cliente, o representante legal e a Misericórdia;

7. No acto de admissão deverá ser entregue a cada cliente um exemplar do presente regulamento e prestados todos os esclarecimentos necessários ao seu bom entendimento;

8. O cliente deve subscrever uma declaração na qual aceita as disposições constantes do presente regulamento;

9. O cliente deve ser admitido entre as 14.00 horas e as 17.00 horas, durante os dias úteis da semana, de segunda a sexta-feira, excepto feriados;

10. No acto de admissão a roupa pessoal, consta de uma lista, conforme relação entregue pelo cliente e/ou seus familiares, e será devidamente marcada conforme indicação dos serviços. A roupa adquirida posteriormente à admissão deverá ser remetida à responsável da lavandaria para marcação;

11. O acolhimento do cliente será feito pelo responsável da ERPI, ou alguém que o substitua, que o apresentará aos clientes residentes e aos funcionários e lhe mostrará as instalações e os seus aposentos;



12. A admissão do cliente ficará condicionada ao período experimental de 30 dias, findo os quais o cliente poderá sair da ERPI, caso não tenha ocorrido uma adaptação perfeita ao mesmo, sem direito a devolução de verbas.

13. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou clientes, poderá originar a não admissão do cliente no equipamento ou a respetiva exclusão.

Artigo 13.º

Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços

1. O acolhimento na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do cliente;
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão;
3. O Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços é assinado em triplicado entre a Mesa Administrativa, o cliente e/ou o seu responsável;
4. Após a assinatura do contrato é entregue um exemplar ao cliente e/ou responsável e outro ficarão arquivados no processo individual do cliente.
5. O Contrato é celebrado por tempo indeterminado, excepto disposição específica contrária que deverá ser expressamente mencionada e aceite pelos subscritores do contrato.
6. Sempre que se verifique alterações ao Contrato, o mesmo é sujeito à aprovação das partes, através de adenda ao mesmo, integrando o processo individual do cliente.
7. O Contrato pode ser rescindido, por qualquer das partes, pelas seguintes razões:
 - a) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no presente regulamento;
 - b) Inadaptação do cliente aos serviços;
 - c) Sempre que se verifiquem anomalias de comportamento do cliente ou seu responsável, que venham a revelar incompatibilidade com o normal funcionamento dos serviços, ou pautados como socialmente não aceites;
 - d) Por falecimento do cliente.
8. Na eventual rescisão do Contrato por parte do cliente a comunicação deverá ser feita por escrito, com a antecedência mínima de 30 dias. A renúncia do Contrato implica a liquidação de todas as despesas imputáveis ao cliente até à data do abandono da ERPI.



9. Em casos como incumprimento das normas ou de comportamento incorrecto por parte do cliente ou responsável, a denúncia do contrato e abandono da ERPI pode ter efeitos imediatos após processo sumário de averiguação, a ser levado a cabo pela Direcção da Misericórdia.
10. Sempre que o cliente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do cliente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda se aposta impressão digital do cliente, e escrever-se termo de rogo.

Artigo 14.º
(Comunicações)

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

Artigo 15.º
(Processo Individual do cliente)

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

- a) **Área Sócio-familiar:**
- Ficha de inscrição;



- Ficha de admissão;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Última Declaração de IRS e respectiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais actualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Registo da evolução da situação do cliente na instituição;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar à ERPI;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do cliente ou dos familiares;
- Plano Individual de Cuidados (PIC);

b) Área da Saúde:

- Fotocópia do cartão de Cliente do centro de saúde;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do cliente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Cliente na ERPI.



c) Área Jurídica:

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

CAPÍTULO III COMPARTICIPAÇÃO DOS CLIENTES

Artigo 16.º

(Determinação da Comparticipação)

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

- *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de cliente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
- *Princípio da justiça social* – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
- *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada Cliente deve ser determinado de forma proporcional ao seu rendimento.

A comparticipação do cliente, devida pela utilização de serviços ou equipamentos da ERPI, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento “*per capita*” de acordo com o seguinte quadro.



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

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

a)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.

b)Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, vestuário e locomoção; (Dependentes de 1º Grau)

c)Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo. (Dependentes de 1º e 2º Grau).

3. Quando no momento da admissão, o cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau, mas já tenha sido requerida a atribuição do citado complemento, a Instituição pode decidir pela aplicação da percentagem referida no número anterior.

4. Na situação prevista no número anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.

5. O valor de referência, para efeitos de comparticipação familiar na ERPI, é de 622.40 €/cliente/mês no ano de 2012.



6. O valor de referência a que se refere o número anterior, não tem efeitos retroactivos e deve ser objecto de reavaliação num período nunca inferior a 3 anos, sem prejuízo da sua actualização ao nível da inflação.
7. O período de reavaliação do valor de referência só pode ser inferior a 3 anos, caso se verifiquem circunstâncias extraordinárias que, desde que devidamente comprovadas, afectem de modo significativo a actividade da Misericórdia.
8. À comparticipação do cliente calculada de acordo com as normas em vigor, deve acrescer uma comparticipação dos seus descendentes, estabelecida de acordo com a sua capacidade económica e financeira e mediante outorga de acordo escrito.
9. 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 o nº 8, com a(s) pessoa(s) singular(es) que seja(m) considerada(s) herdeiro(s) legítimo(s), nos termos das categorias previstas no Código Civil.
10. Num período de referência anual, para os clientes abrangidos por acordo de cooperação, o somatório das comparticipações familiares com as comparticipações financeiras da segurança social e as comparticipações dos descendentes de 1º grau ou herdeiros não pode exceder para o mesmo período o valor resultante do produto do valor de referência referido no número 5 pelo número de clientes abrangidos por acordo de cooperação, acrescido de 15%.
11. Relativamente aos clientes da ERPI que não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, o somatório da comparticipação familiar com a eventual comparticipação dos descendentes de 1º grau ou herdeiros, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar, não devendo atingir os valores praticados na rede lucrativa, não podendo, em qualquer circunstância, ser recusada a celebração de acordo de cooperação para estas vagas.
12. O disposto na presente norma aplica-se aos clientes admitidos na ERPI a partir da data da publicitação Protocolo de Cooperação celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e a União das Misericórdias Portuguesa (2011/2012). Com vista à confirmação das situações existentes pode aplicar-se o disposto nos números 8 e 9 aos clientes já admitidos em ERPI.



13. Nas situações de conformação referidas no ponto anterior, caso se verifique aumento na comparticipação familiar ou dos descendentes de 1º grau ou herdeiros, este deve ser gradual, não podendo exceder 5% ao ano.

14. Como condição de acesso aos equipamentos não é lícita a exigência de comparticipações no acto de inscrição ou no acto de ocupação da vaga na ERPI.

Artigo 17.º

(Prova dos rendimentos e despesas do cliente)

- 1.A prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
- 2.Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efectuarem as diligências que considerem adequadas, pode as Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do cliente.
- 3.A falta de entrega da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
- 4.A prova das despesas fixas do cliente é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Artigo 18.º

(Cálculo do Rendimento Per Capita)

- 1.O cálculo do rendimento “per capita” do cliente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do cliente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas¹

N= Número de elementos

¹ Ver – Conceitos



Artigo 19.º

(Prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes de 1º Grau da linha recta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos)

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

Subsecção I

Comparticipação financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 20.º

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

1. Os Cliente obrigam-se a pagar no mês de Agosto e Dezembro, a participação que incide sobre os subsídios de férias e de Natal, respetivamente, ou caso o solicitem poderá aquele montante ser fracionado e acrescido à participação mensal.
2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o limite anual do equipamento disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
3. Aquando da admissão do cliente, será devida à Misericórdia uma caução de montante igual ao da participação mensal, a qual será devolvida após término do contrato e caso não existam quaisquer dívidas à Misericórdia.
4. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do cliente para o cálculo do rendimento *per capita*.
5. À Participação do Cliente deverá acrescer a Participação dos descendentes de 1º Grau da linha recta ou quem se encontre à prestação de alimentos, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira.
6. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º Grau da linha recta ou quem se encontre à prestação de alimentos, com um rendimento *per capita* inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.



7. Os descendentes de 1º Grau da linha recta ou quem se encontre à prestação de alimentos com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através de documento de acordo escrito.
8. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algalias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, realizadas pelo Cliente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com actividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do cliente ou pessoa responsável pelo internamento na ERPI.
9. A comparticipação do Cliente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
10. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
11. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
12. Iniciando-se a frequência da ERPI na primeira quinzena do mês, o Cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

Artigo 21.º
(Conceitos)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

Rendimento Mensal Ilíquido do Cliente e/ou dos descendentes de 1º Grau da linha

recta ou de quem se encontre à prestação de alimentos – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do cliente (RAF) e dos descendentes de 1º Grau da linha recta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, consideram-se os seguintes rendimentos:

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



4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;
 - 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares;
 - b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - 6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada ou de certidão de teor matricial.
 - 6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respectivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha recta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, 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 exceda aquele limite
7. De capitais;
 - 7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros.



7.2.Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha recta 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.

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

Para apuramento do montante do rendimento do cliente e dos descendentes de 1º Grau da linha recta ou de quem se encontre à prestação de alimentos consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do cliente:

- a)O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b)Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c)Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d)Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e)As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

Artigo 22.º

Caução

O valor entregue à Misericórdia aquando da celebração do contrato de prestação de serviços, a título de garantia pelo pontual cumprimento daquele com o direito, a reembolso ao cliente ou ao responsável, após acerto de contas entre a Misericórdia e aqueles, no término do contrato



Artigo 23.º

Pagamentos

1. O pagamento da comparticipação familiar mensal deverá ser efectuado até ao dia 8 do mês a que diz respeito;
2. Os pagamentos são efectuados nos serviços administrativos da Instituição, entre as 9:00h e as 12:30h, em numerário ou cheque, ou por transferência bancária com identificação do cliente ou envio do comprovativo da transferência por e-mail ou fax;
3. O pagamento de outras despesas como medicamentos, fraldas, deverão ser efectuados até ao dia 8 do mês seguinte a que disserem respeito.

Artigo 24.º

Atualização das comparticipações

1. As comparticipações serão actualizadas em Janeiro de cada ano;
2. Sempre que a situação económica do cliente se altere, deve comunicar à Instituição e a comparticipação será recalculada.

Artigo 25.º

Dedução nas comparticipações

1. Serão contempladas para efeitos de redução da comparticipação as despesas fixas com medicamentos de uso permanente, em caso de doença crónica.
Para o cálculo das despesas, devem os clientes apresentar os documentos comprovativos dos últimos três meses, ou os que a Direcção considerar convenientes.
2. Haverá lugar a redução de 25% na comparticipação familiar mensal as ausências, por motivo de acolhimento familiar, por período superior a quinze dias consecutivos no mesmo mês, ou quando a admissão do cliente, se verifique na 2.ª quinzena do mês.
3. Se por motivos imputáveis à Instituição, a admissão se verificar a partir do dia 15, será aplicada uma dedução em função do número de dias de serviço prestado;

Artigo 26.º

Falsas declarações

Se vier a constatar-se ter havido omissões nas declarações de rendimentos prestadas, o cliente pode vir a ser convidado a deixar o Lar, o que terá de o fazer até ao fim do mês seguinte à comunicação.

CAPÍTULO IV FUNCIONAMENTO



Artigo 27.º

Funcionamento

1. A ERPI, funciona 24 horas por dia de Segunda a Domingo, 365 dias por ano.

Artigo 28.º

Refeições

1. Os horários das refeições são os seguintes:
 - Pequeno-almoço: 9.00 – 9.30 horas
 - Almoço: 12.00 – 13.00 horas
 - Lanche: 16.00 – 16.30 horas
 - Jantar: 19.00 – 19.45 horas
 - Ceia: 22.00 – 22.30 horas
2. O regime das refeições será o mesmo para todos os clientes, salvo prescrição médica em contrário.
3. As refeições são servidas na sala de jantar, excepto quando o estado de saúde do cliente impedir a deslocação à mesma.
 - ii. Sempre que o cliente não tome qualquer refeição no Lar, deverá informar os serviços com a devida antecedência.

Artigo 29.º

Medicação

1. A medicação é requisitada mensalmente, de acordo com a prescrição médica.
2. A requisição da prescrição pode ser entregue ao cliente e/ou responsável que entregará a medicação no prazo de uma semana após a receção da requisição ou ser a Instituição a levantar a prescrição na farmácia indicada pelo cliente/responsável e este fará o devido pagamento no mês seguinte a que diz respeito.
3. Em situações de urgência a Instituição levanta a medicação na farmácia onde o idoso é cliente ou na farmácia de serviço.
4. Todos os medicamentos que os clientes tomem ficam à responsabilidade da Instituição.

Artigo 30.º

Visitas dos familiares e amigos

1. Os clientes podem ser visitados pelos familiares e amigos, todos os dias de tarde, das 14.00 horas às 16.00 horas e das 16.30 horas às 18.30 horas. Em casos excepcionais, este horário poderá ser ajustado à situação;



2. As visitas devem-se dirigir a uma funcionária que os encaminhará para o residente;
3. As visitas devem decorrer em espaços de utilização comum, em caso que se justifique a visita poderá decorrer no quarto do residente.

Artigo 31.º

Entrada e saída dos clientes

1. Os clientes autónomos física e mentalmente podem sair para o exterior do Lar, desde que dêem conhecimento a uma ajudante de lar, do motivo da saída e a hora prevista de regresso, porém durante o período de ausência do cliente, familiares e/ou responsável assumirão total responsabilidade pelos acontecimentos que ocorrerem no exterior;
2. As saídas com familiares e amigos, tais como passeios, fins-de-semana, férias devem ser comunicadas ao responsável do Lar, com a devida antecedência, indicando a hora/data de saída e de entrada e o número de contacto. a fim de, em caso de necessidade, ser estabelecido um eventual contacto.

Artigo 32.º

(Bens e Contas Correntes)

1. Aquando da admissão será elaborada a relação dos bens e valores que o cliente trás consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), pelo próprio ou familiar, a quem será entregue um duplicado, sendo aquela atualizada sempre que existam entregas à ERPI ou ao respetivo proprietário.
2. Os objetos entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na ERPI ou numa Instituição Bancária.
3. A ERPI reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.
4. No caso, do cliente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.
5. Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da ERPI.
6. Todos os clientes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e ou entregues à Misericórdia, bem como todos os débitos efetuados.
7. Caso seja opção do cliente, 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.

8. 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 cliente por sua solicitação.
9. A Misericórdia será responsável junto do cliente e do seu responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extracto de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.
10. A Misericórdia é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o cliente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
11. Após um mês do falecimento do cliente e quando não exista solicitação para o efeito, ou não tenham sido desencadeados quaisquer procedimentos com vista à concretização do número anterior, reverterão a título de doação para a Misericórdia, todos os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.

Artigo 33.º
(Responsabilidade)

1. A ERPI não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.
2. Igualmente, a ERPI não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos clientes.

CAPÍTULO V
DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Artigo 34.º

Direitos dos clientes

1. Os clientes da ERPI têm direito a:
 - a) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;



- b) Prestação dos cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, designadamente, alimentação, tratamento de roupa, cuidados de higiene, imagem e conforto;
- c) Uma qualidade de vida que lhe proporcione um ambiente calmo, confortável, humanizado e que favoreça a sua autonomia e independência;
- d) Serem respeitados na sua individualidade, intimidade e privacidade;
- e) Prestação de cuidados de saúde, nomeadamente assistência médica pelo médico da Instituição e cuidados de enfermagem;
- f) De sugerirem atividades e participarem nelas de acordo com os planos individuais estabelecidos;
- g) Assistência religiosa sempre que seja solicitada;
- h) Solicitarem ao responsável do Lar a mudança de quarto, petição esta que será deferida ou indeferida tendo em conta o bom funcionamento do Lar e o bem-estar do cliente.

Artigo 35.º

Deveres dos clientes

1. Os clientes da ERPI têm o dever de:

- a) Cumprirem as normas constantes do presente regulamento;
- 13. Liquidarem quaisquer outras despesas por serviços ou bens que lhe forem prestados e não abrangidos pela participação referente ao serviço da ERPI;
- c) No caso de se ausentarem da ERPI comunicarem, com a devida antecedência, ao responsável do Lar a hora de saída e de entrada;
- d) Terem boa conduta moral e observar as leis da boa convivência, evitando tudo o que possa incomodar os outros ou perturbe a paz e tranquilidade da ERPI;
- e) Respeitar todas as pessoas que integram a Misericórdia;
- f) Respeitar a privacidade e os pertences pessoais dos outros clientes;
- g) Observar as regras de limpeza que lhe sejam transmitidas bem como evitar a deterioração imprudente das instalações e equipamentos postos à sua disposição.
- h) Dar conhecimento e reclamar junto do Coordenador/Director Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a clientes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;



- i) Apresentar perante o Provedor, e/ou Mesário do Pelouro ou Coordenador/Director Técnico, sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

Artigo 36.º

Impedimentos

Os clientes estão impedidos de:

- a) Possuir nos quartos quaisquer alimentos susceptíveis de se deteriorarem e provocarem cheiros;
- b) Colocar nas paredes das diversas dependências, pregos, quadros ou outros objetos, sem a prévia autorização da responsável do Lar;
- c) Receber das visitas ou adquirir qualquer tipo de alimentos sem conhecimento ou autorização dos serviços;
- d) Comer, com exceção de doentes, e beber ou possuir bebidas alcoólicas nos quartos;
- e) Adquirir e possuir medicamentos no quarto;
- f) Lavar roupa nos quartos de banho e estende-la no quarto ou quarto de banho;
- g) Acender velas ou lamparinas nos quartos;
- h) Usar aquecedores nos quartos;
- i) Fumar nos quartos e interior do Lar;
- j) Gratificarem o pessoal do estabelecimento;
- l) Receberem dinheiro por qualquer serviço prestado a outro cliente;
- m) Pedir ou emprestar dinheiro a qualquer trabalhador do Lar;
- n) Ter em seu poder objectos cortantes, contundentes ou outros susceptíveis de ferir o próprio ou terceiros;
- o) Ter em funcionamento aparelhos de som e imagem a partir das 22.00 horas;
- p) Manter animais nos quartos ou nas partes comuns do Lar.

Artigo 37.º

Responsável

- 1.O responsável é a pessoa familiar ou não do cliente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo cliente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
- 2.A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
- 3.O Responsável tem os seguintes direitos a:



- a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
- b) A ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;
- c) A efectuar reclamações e sugestões;
- d) Todos os demais direitos atribuídos ao cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.

4.O Responsável tem os seguintes deveres:

- a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respectivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da participação e penalizações que venham a ter lugar;
- b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do cliente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o cliente;
- c) A prestar todas as informações sobre o cliente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- d) Respeitar e cumprir os horários e regras de funcionamento praticados pela Instituição, bem como a privacidade e bem estar dos outros clientes;
- e) Tratar todos os colaboradores e clientes da Instituição com respeito;
- f) Respeitar os haveres dos outros clientes e da Instituição, não os manuseando sem a prévia autorização e a presença de um colaborador da Instituição;
- g) Comunicar aos colaboradores a saída e tempo de ausência do cliente, assim como aquando da sua chegada;
- h) Acompanhar e visitar o cliente durante o período de hospitalização.



i) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o cliente esteja impedido de o fazer.

Artigo 38.º

Direitos da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos clientes o cumprimento do presente Regulamento e de outras normas de funcionamento do Estabelecimento;
- b) A transferência do cliente para outro estabelecimento ou para casa de familiares, se a sua presença na respectiva valência se tornar desaconselhável por demência ou por outros motivos de ordem mental ou inadaptação.

Artigo 39.º

(Deveres da Misericórdia)

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

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos clientes, dentro do âmbito das suas competências;
- c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da ERPI;
- d) Fornecer a cada Cliente um exemplar deste Regulamento no ato da respectiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- e) Organizar um processo individual por Cliente;
- f) Planificar anualmente as actividades a desenvolver pelo ERPI;
- g) Afixar, em local visível, o nome do Coordenador/Director Técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;
- h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.



Artigo 40.º

Disciplina

1. Sempre que o comportamento do cliente prejudique o bem estar dos restantes clientes e desrespeite os colaboradores, a Mesa Administrativa deliberará a sanção a aplicar, de acordo com a gravidade e reincidência das ocorrências;
2. Em situações de desrespeito dos colaboradores aos clientes, é levantado um processo de averiguações e consequente procedimento disciplinar que de acordo com a gravidade da ocorrência a Mesa Administrativa deliberará a sanção a aplicar. que poderá culminar com o despedimento do colaborador por justa causa.

CAPÍTULO V DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 41.º

(Sanções/Procedimentos)

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

Artigo 42.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 Cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do



seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);

- c) Revogação por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do Cliente.
2. Em caso do Cliente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 60 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais funcionários;
 - d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O Responsável pelo cliente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o cliente.
8. A rescisão do contrato por justa causa, implica a evacuação do cliente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a evacuação se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daquela todas as despesas efetuadas cessar em conjunto para o cliente, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.



CAPÍTULO VI PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 43.º

(Quadro de Pessoal)

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

Artigo 44.º

(Direção Técnica)

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



1. A Direção Técnica é assegurada por um(a) Técnico(a), com formação académica em Serviço Social.

Artigo 45.º

(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal)

Profissionais	Funções
Diretor(a) Técnico(a)	A direção técnica deverá ser assumida por um técnico com formação superior adequada em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais competindo-lhe: Assumir a Direcção Técnica da ERPI; colaborar na determinação da política da Misericórdia; colaborar na fixação da política financeira e exerce a verificação dos custos, coordenar a gestão dos recursos; coordenar uma estrutura administrativa que permita explorar e dirigir a instituição eficazmente; estudar e definir normas gerais e regras de atuação do serviço social das instituições e conceber instrumentos de apoio técnico; estudar, organizar e dirigir as atividades da instituição; executar os procedimentos administrativos inerentes à instituição; informar, por meio de relatórios e informações técnicas, a Mesa Administrativa sobre o funcionamento da instituição; orientar, dirigir e fiscalizar as atividades da instituição segundo os planos estabelecidos, normas e regulamentos prescritos pela Mesa Administrativa da Misericórdia; planejar e estabelecer a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais, instalações e capitais; proceder à análise de problemas sociais diretamente relacionados com os serviços das Instituições.



Técnico de Serviço Social	Estuda e define normas gerais, esquemas e regras de atuação do serviço social das instituições; procede à análise de problemas de serviço social diretamente relacionados com os serviços das instituições; assegura e promove a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades; estuda com os indivíduos as soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor); ajuda os clientes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável.
Pessoal Administrativo	Atender os candidatos às vagas existentes, informá-los das condições de admissão e efetuar registos do pessoal; estabelecer o extrato das operações efetuadas e de outros documentos para informação superior; executar várias tarefas, que variam consoante a natureza e importância do escritório onde trabalha; ordenar e arquivar notas de livrança, recibos, cartas ou outros documentos e elabora dados estatísticos; por em caixa pagamentos de contas e entregas recebidas, escrever em livros as receitas e despesas, assim como outras operações contabilísticas; preparar e organizar processos; prestar informações e outros esclarecimentos aos clientes e ao público em geral; receber e orientar o público, transmitindo indicações dos respetivos serviços; receber pedidos de informação e transmiti-los à pessoa ou serviço competente; redigir relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, dando-lhe o seguimento apropriado; e todas as outras que a Mesa Administrativa entender necessárias de acordo com a lei.
Enfermeira (o)	Promover e realizar ações de sensibilização relacionadas com a prevenção em saúde; contribuir para uma adequada utilização dos serviços de saúde; articular com o Centro de saúde da área, ou a médica responsável pelos equipamentos, quando necessário; participar na equipa interdisciplinar, sempre que se justifique; manter atualizados os registos da informação de saúde dos idosos.
Animador Sociocultural	Organiza atividades de animação com os clientes e a nível comunitário; enquadra/acompanha grupos culturais organizados e em organização; elabora e operacionaliza projetos na área educativa e de ação sociocultural; apoia/acompanha a associação de seniores.
Encarregado(a) de Serviços Gerais	Coordena e orienta a atividade dos trabalhadores da área dos serviços gerais sob sua responsabilidade.



Santa Casa da Misericórdia de Cinfães

Regulamento Interno
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

Ajudante Lar	Colaborar nas tarefas de alimentação do cliente; participar em atividades de animação e motricidade; distribuir a medicação; prestar cuidados de higiene e conforto aos clientes; proceder à arrumação e distribuição das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria; proceder ao acompanhamento diurno dos clientes, dentro e fora dos serviços e estabelecimentos; realizar serviços de higiene e de limpeza das instalações e equipamentos; registar em livro, as ocorrências do serviço; zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho; e todas as outras que a Mesa Administrativa da Misericórdia entender necessárias.
Motorista	Conduzir as carrinhas; transportar os clientes; zelar pela manutenção destas; limpar as carrinhas, quando necessário; levar as carrinhas a lavar, à oficina ou à inspeção; ir aos bancos, correios e fazer outros serviços de estafeta; seguir as regras do código da estrada, da higiene e segurança e saúde no trabalho; proceder ao registo de alterações nas carrinhas (lavagens, inspeções, idas à oficina, acidentes); e todas as outras que a Mesa Administrativa da Misericórdia entender necessárias.
Cozinheiro(a)	Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições; elabora ou contribui para a confeção das ementas; recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias; emprata-os, garante-os e confeciona os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro; executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios.
Ajudante de Cozinha	Trabalha sob as ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas: limpa e corta os legumes, carnes, peixe ou outros alimentos; prepara guarnições para os pratos; executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colabora no serviço de refeitório.
Costureira	Executa vários trabalhos de corte e costura manuais e ou à máquina necessários à confeção, consertos e aproveitamento de peças de vestuário, roupas de serviço e trabalhos afins. Pode dedicar-se apenas a trabalho de confeção.
Operador de Lavandaria	Proceder à lavagem manual ou mecânica das roupas de serviços e dos clientes; engomar e passar a ferro a roupa, arruma-a e assegura outros trabalhos da secção.
Auxiliar Serviços Gerais	Procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência e valores por protocolo; é o trabalhador que na área de atividade em que se encontra inserido, executa as tarefas não diferenciadas que lhe forem atribuídas.



Artigo 46.º

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

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
3. Tratar os clientes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao Coordenador/Director Técnico de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos clientes ou familiares, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 47.º

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

O Trabalhador(a) em serviço tem direitos:



- a) Consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito

CAPITULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 48.º

(Alterações ao Regulamento)

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

Artigo 49.º

Falecimento do cliente

Em caso de falecimento de um cliente, o responsável do Lar ou a quem este delegar, deverá contactar o responsável ou a família, no sentido de realizar o funeral, os respectivos encargos são da responsabilidade do responsável, da família ou herdeiros legais.

Artigo 50.º

Despesas Extras

1. As despesas extras são todas aquelas que não estão incluídas na mensalidade e reportam-se a:

- a) Aquisição de roupas pessoais, calçado, cabeleireiro, barbearia, medicamentos, material de enfermagem, produtos de incontinência e higiene pessoal;
- b) As despesas com taxas moderadoras, consultas de especialidade, internamento em estabelecimentos oficiais e particulares, os meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica ou outras de qualquer natureza;
- c) A Instituição assegura a deslocação a duas consultas da especialidade por ano, excepto as portagens e parquímetros. Se necessitar de mais deslocações ficam a cargo do cliente ou representante legal, assim como o transporte em ambulância, as deslocações a casa do cliente ou outras deslocações não previstas.



Artigo 51.º

Integração de lacunas

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

Artigo 52.º

(Disposições Complementares)

(Regras relativas a outros aspetos imprescindíveis ao adequado funcionamento da Resposta Social, nomeadamente períodos de encerramento, seguros e outros).

Artigo 53.º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do(a) Director(a), sempre que desejado, pelos clientes, pelos familiares dos clientes ou por outras pessoas directamente interessadas nos clientes.

Artigo 54.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor pela data da sua aprovação pela Direcção da Instituição da SCMC.

Artigo 55.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 Cinfães, aos treze dias de abril de 2015.

A Mesa Administrativa,
