

**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE
FRONTEIRA**



**Regulamento Interno
da
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

(5ª Revisão)

Conteúdo

CAPÍTULO I.....	6
(DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI).....	6
Artigo 1º.....	6
Âmbito	6
Artigo 2º.....	6
Legislação Aplicável	6
Artigo 3º.....	6
Objectivos do Regulamento	6
Artigo 4º.....	6
Missão e objectivos da ERPI	6
Artigo 5º.....	8
Serviços e actividades desenvolvidas	8
Artigo 6º.....	8
Capacidade Instalada da ERPI.....	8
CAPÍTULO II.....	9
(PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES)	9
Artigo 7º.....	9
Condições de admissão	9
Artigo 8º.....	9
Critérios de admissão	9
Artigo 9º.....	10
Processo de Candidatura.....	10
Artigo 10º	10
Base de Dados de Inscrição	10
Artigo 11º	10
Admissão	10
Artigo 12º	11
Acolhimento do Utente na ERPI.....	11
Artigo 13º	12
Período de Ambientação	12
Artigo 14º	12
Alojamento dos Utentes.....	12

Artigo 15º	12
Registo de Utentes	12
Artigo 16º	12
Contrato e Prestação e Serviços	12
Artigo 17º	13
Comunicações.....	13
Artigo 18º	13
Processo Individual do Cliente.....	13
CAPÍTULO III.....	13
(COMPARTICIPAÇÕES).....	13
Artigo 19º	13
Determinações da Comparticipação	13
Artigo 20º	15
Calculo do rendimento per capita	15
Artigo 21º	15
Prova de rendimentos e despesas do utente	15
Artigo 22º	15
(Prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes de 1º Grau da linha recta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos)	15
Artigo 23.º	16
(Comparticipação do Utente e dos Descendentes de 1º Grau da linha recta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos)	16
Artigo 24.º	17
(Conceitos).....	17
CAPÍTULO IV.....	19
(SERVIÇOS).....	19
Artigo 25º	19
Horário de funcionamento	19
Artigo 26º	19
Paridade e local de alimentação.....	19
Artigo 27º	19
Proibição de outros alimentos.....	19
Artigo 28º	20
Visitas.....	20

CAPÍTULO I **(DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI)**

Artigo 1º

Âmbito

O presente regulamento contém as normas que disciplinam a frequência pelos respetivos utentes da resposta social *Estrutura Residencial para Pessoas Idosas* da *Santa Casa da Misericórdia de Fronteira*, sita em Rua Nossa Senhora da Vila Velha, doravante designadas por ERPI e Misericórdia.

Artigo 2º

Legislação Aplicável

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

Artigo 3º

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Misericórdia.

Artigo 4º

Missão e objetivos da ERPI

1. A ERPI constitui uma Resposta Social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem.
2. A ERPI tem por missão ser uma "casa de família" dos seus utentes que, necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo e integração social.
3. Além das obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da ERPI os princípios da dignidade humana, da família como célula fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, da 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, visa alcançar os seguintes objetivos:

Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoa e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantido a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 9º

Processo de Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. O idoso deverá dirigir-se à Diretora Técnica da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá nesse momento entregar cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - c) Cartão de Contribuinte;
 - d) Cartão de Saúde (SNS);
 - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente;
 - f) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - h) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção de dados em falta.
3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e serão registadas numa base de dados.

Artigo 10º

Base de Dados de Inscrição

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

Artigo 11º

Admissão

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato/a feita pela Diretora Técnica destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como

- informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Misericórdia.
2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direcção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.
 3. A ERPI deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos e deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
 - b) Informar o utente do valor da comparticipação 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 o utente e o seu responsável do Regulamento Interno;
 - e) Elaborar a relação de bens e valores que o utente trás consigo, a qual será assinada pelo próprio utente ou familiar a quem será entregue duplicado.
 4. Será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento que assumam:
 - a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa acolher durante a estadia na ERPI;
 - b) A responsabilidade de se providenciar pela reação do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços.
 5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva exclusão.

Artigo 12º

Acolhimento do Utente na ERPI

1. A receção do utente é feita pela Diretora Técnica ou seu representante, que na visita às instalações, indica-lhe o quarto e o apresenta aos restantes utentes e colaboradores que diretamente vão participar na sua intervenção.

Artigo 13º

Período de Ambientação

1. A admissão será sempre condicionada ao período experimental não superior a três meses, quer para uma perfeita ambientação, quer para observação e verificação retificadora das condições deste regulamento.

Artigo 14º

Alojamento dos Utentes

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

Artigo 15º

Registo de Utentes

A ERPI dispõe de um livro de registo de admissões dos utentes atualizado, onde consta a identificação do utente, datas de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em caso de emergência.

Artigo 16º

Contrato e Prestação e 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 de admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento devem assinar contrato de alojamento e prestação de serviços com emissão da declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o utente não possa assinar o 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 utente, como se este assinasse em nome próprio,

para além da qualidade de responsável, devendo ainda se aposta impressão digital do utente e escrever-se termo de rogo.

5. O regulamento Interno salvo em casos excecionais e a pedido do responsável será entregue, impresso em papel no ato da assinatura do contrato.

Artigo 17º

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 para a morada eletrónica ou numero 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 via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da 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 18º

Processo Individual do Cliente

1. Para cada utente que usufrua dos serviços prestados pela ERPI será organizado um Processo Individual e Confidencial de Utente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:
 - a) Processo de candidatura, admissão e acolhimento;
 - b) Plano Individual do Utente.

CAPÍTULO III **(COMPARTICIPAÇÕES)**

Artigo 19º

Determinações da Participação

1. Na determinação das participações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:

- *Princípio da universalidade* – os equipamentos devem prever o acesso e integração de utente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.

- *Princípio da justiça social* – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.

- *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada utente deve ser determinado de forma proporcional ao seu rendimento.

A comparticipação do utente, devida pela utilização de serviços 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:

Grau de Dependência (Índice de Katz)	Percentagem sobre o rendimento “per capita”
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%

2. A percentagem para os utentes em ERPI poderá ser elevada até 90% do rendimento “per capita” do rendimento relativamente aos utentes nas seguintes condições:
- Conforme o grau de dependência e de acordo com as escalas de avaliação de autonomia em vigor, as quais serão atualizadas sempre que a situação o justifique.
 - Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, vestuário e locomoção; (dependentes de 1º Grau).
 - Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente que onerem significativamente o respetivo custo. (Dependentes de 1º e 2º Grau).

Artigo 20º

Cálculo do rendimento per capita

1. O cálculo do rendimento "per capita" do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou atualizado)

D = Despesas mensais fixas

N= Numero de elementos

Artigo 21º

Prova de rendimentos e despesas do utente

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

Artigo 22º

(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 Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 23.º

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

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o limite anual do equipamento disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
2. Aquando da admissão do utente, será devida à Misericórdia uma caução de montante igual ao da participação mensal, a qual será devolvida após requerimento para tal, e caso não existam quaisquer dívidas à Misericórdia.
3. A caução referida no número anterior, terá que ser liquidada em conjunto com a primeira participação, aquando da admissão, sendo dada quitação de recebimento pela assinatura do contrato de prestação de serviços, e emitido o respetivo recibo.
4. As Participações por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
5. À Participação do Utente 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, algálias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, realizadas pelo Utente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do utente ou pessoa responsável pelo internamento na ERPI.
9. A participação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.

Para apuramento do montante do rendimento do utente 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 utente:

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

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 utente ou ao responsável, após acerto de contas entre a Misericórdia e aqueles.

Subsecção II

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

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

CAPÍTULO IV

(SERVIÇOS)

Artigo 25.º

Horário de funcionamento

O horário de funcionamento dos serviços será das 00.00 às 24 horas, durante todos os dias do ano.

O horário das refeições servidas no refeitório da ERPI será:

- Pequeno-almoço : 8.30 h / 9.00 h
- Almoço: 12 h
- Lanche: 15 h
- Jantar: 18 h
- Ceia: 21 h

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

Artigo 26.º

Paridade e local de alimentação

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

Artigo 27.º

Proibição de outros alimentos

1. Para regular o funcionamento da ERPI é proibido aos utentes:
 - a) Adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros utentes;
 - b) Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.

Artigo 28º

Visitas

1. As visitas familiares efectuar-se-ão diariamente entre as 15.30 e as 17.00 horas.
Em casos excepcionais a visita poderá ser a outra hora com a devida autorização da Diretora técnica, da Encarregada Geral ou de quem as substitua.
2. Os utentes receberão as visitas na sala de estar e só, em casos excepcionais – acamados ou doentes – as podem receber no quarto, depois de autorizados pela Diretora Técnica, pela Encarregada Geral ou quem as substitua;
3. O Horário das visitas nos Apartamentos será das 10.00h às 12.00 horas e das 15.00 às 19.00 horas. (Salvaguardando-se as horas de limpeza das instalações, podendo os familiares realizarem com os utentes as suas refeições quando vem de outras localidades).

Artigo 29º

Saídas ou pedidos de licença ou dispensa

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI, e devendo-se acatar o seguinte:
 - a) Os utentes inuisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer motivação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI e do seu amparo físico e material.
 - b) Os utentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço e do jantar do mesmo dia, mediante informação à Diretora Técnica.
 - c) Os utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico da Misericórdia ou do médico de família.

Artigo 30º

Condições de alojamento

1. A Misericórdia ficará com o encargo da limpeza do quarto e de mandar lavar, passar a ferro e passajar todas as roupas, salvo se alguma utente mostrar vontade de o fazer, carecendo neste caso de autorização da Diretora Técnica.
2. Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência.
3. Sempre que se considere necessário, os utentes poderão ser transferidos de quarto.

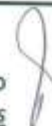


4. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos os utentes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.
5. Será obrigatório que todos os utentes tomem banho, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.

Artigo 31º

Bens e contas correntes

1. Aquando da admissão será elaborada a relação dos bens e valores que o utente trás consigo, a qual será assinada pela Diretora Técnica, 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 objetivos 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 de mesmos.
4. No caso, do utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares /representantes disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.
5. Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da ERPI.
6. Todos os utentes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e ou entregues à Misericórdia, bem como todos os débitos efetuados.
7. 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.
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 utente por sua solicitação.
9. A Misericórdia será responsável junto do Utente 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 extrato 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 utente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
11. Após um ano de falecimento do utente e quando não exista solicitação para o feito, ou não tenham sido desencadeados quaisquer procedimentos com vista à concretização do numero anterior, reverterão a titulo de doação para a Misericórdia, todos os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.

Artigo 32º

Responsabilidade

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

Artigo 33º

Familiares e /ou responsáveis pelo utente

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

CAPÍTULO V

(DIREITOS E DEVERES)

Artigo 34º

Deveres do utente

1. Os utentes da ERPI devem:
 - a) Cumprir com as normas deste regulamento;
 - b) Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados;
 - c) Evitar conflitos e respeitar os demais utentes e funcionários;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas atividades desenvolvidas;

- e) Obedecer à escala estabelecida para tomar banho, na medida em que este é obrigatório para o interesse da saúde do utente e para que se apresentem sempre limpos e arranjados;
- f) Respeitar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, maquina ou fogão nos quartos;
- g) Zelar pela conservação dos espaços que utilizam na ERPI, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;
- h) Dar conhecimento e reclamar junto da Diretora Técnica de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada quer relativa a utentes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- i) Apresentar perante o Provedor, Mesa Administrativa e Diretora Técnica, sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

Artigo 35º

Direitos do utente

1. Os utentes da ERPI tem o direito de:
 - a) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
 - b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais utentes, funcionários e direção da Misericórdia;
 - c) Terem assegurado as condições de bem estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
 - d) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
 - e) Participarem na vida da Misericórdia, nomeadamente no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
 - f) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
 - g) Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral.

Artigo 36º

Obrigações da Misericórdia

1. 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 utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana, promovendo a sua participação na vida da ERPI;
 - b) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento das atividades da ERPI;
 - c) Fornecer a cada utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
 - d) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela ERPI;
 - e) Organizar um processo individual por utente;
 - f) Afixar, em local visível o nome da Diretora Técnica, o mapa de ementas, turnos e horários das visitas;
 - g) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social;

Artigo 37º

Responsável

1. O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
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 utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestados apenas com o consentimento deste;
 - b) A ser recebido pela Direção técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c) A efetuar reclamações e sugestões;
 - d) Todos os demais direitos atribuídos ao utente 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 previa, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da participação e penalizações que venham a ter lugar.
- b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o utente;
- c) A prestar todas as informações sobre o utente relevante ao bem-estar e correto acompanhado daquele e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- d) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer.

CAPÍTULO VI **(DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS)**

Artigo 38º

Sanções/Procedimentos

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

Artigo 39º

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 de serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Revogação por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do utente.
2. Em caso do Utente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 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 cessar, com justa causa o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes;
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos próximos 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos outorgantes;
 - b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.
8. A rescisão do contrato por justa causa, implica a evacuação do utente das instalações da ERPI, no prazo de 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, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

CAPÍTULO VII **(PESSOAL)**

Artigo 40º

Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal está 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 consta o lugar de Diretora Técnica preenchido por uma técnica com curso superior.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.
4. Está afixado o organograma da Misericórdia e da Resposta Social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

Artigo 41º

Direção Técnica

A Direção Técnica da misericórdia é assegurada por uma Técnica qualificada para o efeito.

Artigo 42º

Deveres gerais dos colaboradores

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da mesa Administrativa da Misericórdia.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
3. Tratar os utentes e visitantes com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;

5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores;
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança do 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 actos que os lesassem e de que tenham conhecimento;
12. Proceder dentro da Misericórdia com profissionalismo, com correção e apuro moral;
13. Comunicar as faltas e deficiências à Direção técnica de que tenham conhecimento;
14. Não exercer qualquer influência nos utentes 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 43º

Direitos gerais dos Funcionários

O trabalhador em serviço tem direitos:

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

CAPÍTULO VIII (CULTO E FUNERAL)

Artigo 44º

Culto católico

1. Os utentes da ERPI tem a regalia de participação em todos os actos de assistência religiosa que, por intermédio do sacerdote, for celebrado nas suas instalações segundo o culto católico.

Artigo 45º

Religiões

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

Artigo 46º

Custeamento do Funeral e Sufrágios

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

Artigo 47º

Actos Fúnebres

1. Se não houver sido feita previa comunicação escrita com as últimas vontades, que será apenas 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 corretamente digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da ERPI.
2. Se qualquer família ou pessoa amiga pretender que o utente falecido seja sepultado noutra cemitério, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, correrão por conta dos mesmos, declinando a Misericórdia todas e qualquer responsabilidade nesse aspeto.
3. Nos casos de utente que tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso 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.
4. Se o utente falecer depois das 00.00 horas, a família será avisada somente às 07.00 horas do dia seguinte.

CAPÍTULO IX
(VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO)

Artigo 48º

Roupas, haveres pessoais e valores

1. Tendo possibilidades materiais, o novo utente deverá fazer-se acompanhar de roupas consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal, bem como poderá ainda transportar consigo os haveres estritamente pessoais.
2. O utente no ato de admissão deverá fazer-se acompanhar de roupa destinada às suas exéquias fúnebres, devidamente assinaladas.
3. De todos os bens-objetos de que o utente seja portador será processado no acto de admissão relação discriminativa, assinada pelo próprio e pela Direção Técnica, apensando-se uma cópia ao processo de admissão existente nos Serviços da Misericórdia.
4. Sempre que houver alteração à relação acima descrita, o utente obriga-se a transmiti-la à Direção técnica, identificando tal valor ou objeto, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada, seguindo o processamento previsto no número anterior.
5. Os utentes que disponham de objetos de valor ou dinheiro poderão colocados à guarda da Misericórdia através do recurso à figura do Contrato de Depósito, entregando-os aos serviços da Misericórdia, em que esta é depositária e depositante o dono dos objetos, os quais serão retomados mediante a elaboração do respetivo termo de entrega no processo.
6. 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.

Artigo 49º

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, até ao final do primeiro dia útil após o decesso, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa

- de cabeça-de-casal ou representante legal, dos bens móveis e objetos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.
3. Com a verificação do descesso, a Diretora Técnica, independentemente do disposto no número anterior, procederá de imediato à recolha e guarda dos bens e valores do falecido.
 4. No que se refere ao espólio dos utentes, a Misericórdia rege-se pelas regras consagradas no Decreto-Lei nº 519-G2/79, de 29 de Dezembro.
 5. Havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo que por escrito particular, mas apenso ao respectivo processo individual, serão estes entregues de acordo com a vontade real e final do autor da sucessão, não sendo legados a favor de funcionários da Misericórdia.

CAPÍTULO X **(DISPOSIÇÕES FINAIS)**

Artigo 50º

Alterações ao regulamento

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

Artigo 51º

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 52º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações que poderá ser solicitado na instituição sempre que desejado.

Artigo 53º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor em 20 de Abril de 2015.

Artigo 54º

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 Fronteira, aos vinte dias de abril de 2015.

A Mesa Administrativa

