



Santa Casa da Misericórdia do Soito

Regulamento Interno

ERPI (ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS)

Lista de revisões			
Revisão Nº	Tipo de Revisão	Página (s)	Data
0	Elaboração Inicial	Todas	Julho 2020
1	Atualização com base na Portaria nº349/2023	Todas	Dezembro 2024



Índice

CAPÍTULO I	4
DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI.....	4
Artigo 3.º	5
(Objetivos do Regulamento interno)	5
Artigo 4.º	5
(Destinatários e Objetivos da ERPI).....	5
Artigo 5.º	6
(Princípios de atuação)	6
Artigo 6.º	7
(Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas)	7
CAPÍTULO II	8
PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES.....	8
Artigo 7.º	8
(Lista de espera).....	8
Artigo 8.º	9
(Processo de Candidatura)	9
Artigo 9.º	10
(Admissão)	10
Artigo 10.º	11
(Acolhimento do Utente na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas).....	11
Artigo 11.º	12
(Alojamento dos Utentes)	12
Artigo 12.º	12
(Processo Individual de Utente)	12
CAPÍTULO III	13
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO	13
Artigo 13.º	13
(Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i>)	13
Artigo 14.º	15
(Comparticipação do Utente).....	15
Artigo 15.º	16
(Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente)	16

Artigo 16.º	17
(Revisão da Comparticipação Familiar).....	17
COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO	17
CAPÍTULO IV	18
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	18
Artigo 17.º	18
(Horário de Funcionamento).....	18
Artigo 18.º	19
(Refeições).....	19
Artigo 19.º	20
(Cuidados de Higiene, Pessoal e Imagem)	20
Artigo 20.º	20
(Tratamento de Roupas)	20
Artigo 21.º	20
(Atividades de Animação/Ocupação/Lazer)	20
Artigo 22.º	21
(Apoio Psicossocial)	21
Artigo 23.º	21
(Apoio nas Atividades Instrumentais da vida quotidiana)	21
Artigo 24.º	21
(Cuidados Médicos e de Enfermagem).....	21
Artigo 25.º	22
(Administração da Terapêutica)	22
Artigo 26.º	22
(Acompanhamentos a consultas e exames).....	22
Artigo 27.º	22
(Fisioterapia)	22
Artigo 28.º	22
(Depósito e guarda dos bens/Espólio do utente)	22
Artigo 29.º	23
(Regime do Maior Acompanhado).....	23
Artigo 30.º	23



(Protocolos de medicação e emergência, e protocolo de maus-tratos, abuso e negligência)	23
CAPÍTULO V	24
RECURSOS HUMANOS	24
Artigo 31.º	24
(Quadro de Pessoal)	24
Artigo 32.º	24
(Direção Técnica)	24
CAPÍTULO VI	25
DIREITOS E DEVERES	25
Artigo 33.º	25
(Direitos dos Utentes)	25
Artigo 34.º	26
(Deveres dos Utentes)	26
Artigo 35.º	26
(Restrições dos Utentes)	26
Artigo 36.º	27
(Direito dos Familiares e Pessoas de Referência)	27
Artigo 37.º	28
(Direitos da Misericórdia)	28
Artigo 38.º	28
(Deveres da Misericórdia)	28
Artigo 39.º	29
CAPÍTULO VII	29
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS	29
Artigo 40.º	29
(Sanções/Procedimentos)	29
Artigo 41.º	30
(Cessação da Prestação de Serviços)	30
CAPÍTULO VIII	31
DISPOSIÇÕES FINAIS	31
Artigo 42.º	31
(Alterações ao Regulamento)	31
Artigo 43.º	32

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---

(Integração de Lacunas)	32
Artigo 44.º	32
(Livro de Reclamações)	32
Artigo 45.º	32
Artigo 46.º	32
(Livro de Registo de Ocorrências)	32
Artigo 47.º	33
(Entrada em Vigor).....	33

CAPÍTULO I

DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI

Artigo 1.º

(Âmbito de Aplicação)

1. O presente Regulamento contém Artigos que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Irmandade Santa Casa da Misericórdia Do Soito sita em Rua do Robalbo, 6320-684 Soito, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por ERPI e Misericórdia.
2. A instituição tem como *Missão* promover e apoiar os grupos mais vulneráveis da sociedade, em especial dos residentes no interior raiano, prestando um serviço qualificado e diversificado de referência. A *Visão* da Santa Casa da Misericórdia do Soito pretende ser reconhecida como uma IPSS de referência, baseada no trabalho de equipa e numa gestão sustentável e nos *Valores* de Sintonia com os Utentes, Espírito de Equipa e de Missão, Lealdade, Disponibilidade e a Atitude Empreendedora e Positiva.

Artigo 2.º

(Legislação Aplicável)

1. A Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias, e que se rege pelo estipulado no:
 - a) Decreto – Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---



- b) Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - c) Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro, que procede à primeira alteração à Portaria 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
 - d) Portaria n.º 322-B/2024, de 10 de Dezembro - define as condições para prescrição de medicamentos e produtos de apoio e requisição de meios complementares de diagnóstico e terapêutica (MCDT), no âmbito do Serviço Nacional de Saúde pelas ERPI e pelos LR e procede à segunda alteração à Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, e à segunda alteração à Portaria n.º 59/2015, de 2 de março.
 - e) Decreto – Lei n.º 126º-A/2021, de 31 de dezembro- Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
 - f) Compromisso de Cooperação em vigor;
 - g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
2. A pedido do utente ou pessoa responsável, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação, e específico respeitante à resposta.

Artigo 3.º

(Objetivos do Regulamento interno)

1. Promover o respeito pelos direitos do utente e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da ERPI da Santa Casa da Misericórdia do Soito.

Artigo 4.º

(Destinatários e Objetivos da ERPI)

1. A Estrutura residencial constitui-se como uma resposta social destinada à habitação de pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.

A estrutura residencial pode, também, destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---

A ERPI destina-se ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objetivos da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas:

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

Artigo 5º

(Princípios de atuação)

I. A ERPI rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do utente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade, independência e da autonomia do utente;
- e) Participação e corresponsabilização do utente ou do representante legal dos

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---



familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do utente, na elaboração do plano individual de cuidados;

- f) Promoção da qualidade de vida;
- g) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias do utente;
- h) Garantia do direito de autodeterminação dos utentes, salvaguardando o respeito da organização interna da ERPI e o direito de escolha dos demais utentes;
- i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças religiosas, étnicas, políticas e culturais.

Artigo 6.º

(Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas)

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos, a ERPI assegurará:
 - a) Alojamento (temporário ou permanente);
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Cuidados de higiene pessoal;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Higiene dos espaços;
 - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas respeitando a capacidade e interesse dos utentes;
 - g) Apoio Psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar;
 - h) Apoio nas atividades instrumentais da vida quotidiana;
 - i) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - j) Cuidados médicos e de enfermagem, bem como acesso a cuidados de saúde;
 - k) Administração da terapêutica prescrita ao utente.
2. A ERPI pode ainda, disponibilizar outro tipo de serviços não abrangidos pela mensalidade, e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor, sempre que existam custos adicionais inerentes a realização das atividades:
 - a) Produtos utilizados em atos de enfermagem;
 - b) Aquisição de bens e serviços, nomeadamente medicação;

- c) Cuidados de imagem;
 - d) Cuidados de reabilitação com sessões de Fisioterapia;
 - e) Exames complementares de diagnóstico;
 - f) Consultas de especialização em clínicas privadas;
 - g) Transporte a consultas externas ou realização de exames;
 - h) Acompanhamento a cuidados de saúde para além do concelho do Sabugal.
3. A ERPI assegura a assistência religiosa.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 7.º

(Lista de espera)

1. As inscrições de potenciais utentes para futura admissão serão registadas numa base de dados, constituído um dossier físico de Lista de Espera do Candidato em que anualmente será atualizado.
2. Em cada ficha de candidatura/ pré-inscrição é feita a avaliação de alguns parâmetros que ajudarão a definir, com maior clareza e transparência, os critérios de priorização.
3. A admissão de utentes será feita de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social; (critério de ponderação = 25%);
 - b) Frequentar outra resposta social da instituição; (critério de ponderação = 15%);
 - c) Pessoas socialmente carenciadas; (critério de ponderação = 15%);
 - d) Ser natural e/ou residente na freguesia do Soito; (critério de ponderação = 15%);
 - e) Ser familiar direto de utente já residente na Misericórdia; (critério de ponderação = 15%);
 - f) Necessidade permanente do candidato a cuidados médicos. (critério de ponderação = 15%);
4. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Utente.
5. Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos socialmente mais desfavorecidos, de acordo com os

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---



critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente, garantindo a sustentabilidade da resposta social.

6. Em caso de empate, a direção pode decidir qual o candidato a ser admitido. Para além da avaliação quantitativa dos critérios de admissão e priorização da ficha de avaliação inicial de requisitos, pode a mesma ter em conta, o registo de inscrição como irmãos, com quotas regularizadas na instituição, assim como o parecer técnico mediante a descrição da situação multidimensional do candidato.

Artigo 8.º

(Processo de Candidatura)

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento interno, Artigos, princípios e valores da Misericórdia.
2. Os candidatos a Utente, familiar/responsável deverá dirigir-se à Direção Técnica nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um Processo Individual do Utente. Deverá, nesse momento, em cumprimento Regulamento Geral de Proteção de Dados, entregar prova dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão do utente e seu representante legal;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e seu representante legal;;
 - c) Cartão de Contribuinte do utente e seu representante legal;;
 - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema a que o utente pertença;
 - e) Relatório do médico com indicação das patologias, cuidados específicos, dietas e alergias;
 - 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) Prova das despesas mensais fixas do utente e/ou do agregado familiar (recibo da renda de casa ou comprovativo bancário do encargo com a aquisição de habitação própria permanente e medicação);

- i) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
- 3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.
- 4. De acordo com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados os dados pessoais constantes nos formulários de pré-inscrição, inscrição e do contrato de prestação de serviços serão tratados pela Santa Casa da Misericórdia do Soito, em execução da prestação de serviços contratados e que serão transmitidos aos organismos competentes, nomeadamente à Segurança Social ou quaisquer outros organismos e entidades, em cumprimento de obrigações legais a que a Instituição esteja adstrita.

Artigo 9º

(Admissão)

- 1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete realizar o inquérito social ao candidato a fim de proceder à avaliação inicial de requisitos. Segue-se a elaboração da proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da Mesa administrativa.
- 2. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
- 3. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Direção Técnica e autorização da Mesa Administrativa, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações
- 4. A ERPI deve no ato de admissão:
 - a. Prestar ao Utente, familiar/responsável, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e Artigos internos e quotidiano da ERPI;

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---

- b. Informar o Utente, familiar/responsável e/ou acompanhante do valor da comparticipação mensal a pagar à Misericórdia;
 - c. Informar o Utente, familiar/responsável e/ou acompanhante do Regulamento Interno;
 - d. Acordar o Plano Individual de Cuidados a definir com os familiares e/ou responsável, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - e. Elaborar a relação dos bens e valores que o Utente traz consigo, a qual será assinada pela Direção Técnica, Utente, familiar/responsável, a quem será entregue um duplicado;
 - f. Informar o Utente, familiar/responsável sobre as formas de pagamento da mensalidade;
 - g. Informar o Utente, familiar/responsável sobre o funcionamento de todos os serviços.
5. Será solicitado aos familiares/responsáveis pelo pedido de acolhimento que assumam:
- a) A obrigação de acompanhar e apoiar o durante a estadia na ERPI;
 - b) A responsabilidade de se providenciar pela receção do Utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços;
6. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares, utentes, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva denúncia do contrato celebrado com a Misericórdia.

Artigo 10.º

(Acolhimento do Utente na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)

- 1. O acolhimento do/a Utente, é efetuado pela Direção Técnica que na visita às instalações, indicará o quarto, e fará a apresentação aos restantes utentes, e colaboradores que diretamente participarão na sua intervenção.
- 2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de 30 dias.
- 3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a. Apresentação da equipa de colaboradores ao utente;

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---

- b. Apresentação dos outros utentes;
 - c. Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d. Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - e. Definição do Plano de cuidados de acordo com as necessidades apresentadas e expectativas do utente;
 - f. Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - g. Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - h. Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - i. Elaborar a lista de pertences do utente.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

Artigo 11.º

(Alojamento dos Utentes)

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

Artigo 12.º

(Processo Individual de Utente)

- 1. É constituído um processo individual para cada utente, do qual constará:

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---



- a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
 - f) Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Plano Individual de Cuidados, o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
 - h) Registo de períodos de ausência, bem como ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com identificação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - k) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável.
2. O Processo Individual do utente deve ser atualizado e é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

CAPÍTULO III

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

Artigo 13.º

(Cálculo do Rendimento *Per Capita*)

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

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= o/a candidato/a

2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes neste Regulamento, para utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do residente, consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensão de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Prediais (rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - f) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro



elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

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

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;

b) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

5. O somatório das despesas referidas na alínea b) e c) do número anterior será considerado até ao limite do valor da Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG).

Artigo 14.º

(Comparticipação do Utente)

1. As mensalidades serão aplicadas de acordo com o disposto no Protocolo de Cooperação em vigor, obedecendo às regras de funcionamento e ao cumprimento exigido no âmbito da atualização do processo em si.

2. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do Utente para o cálculo do rendimento *per capita*.

3. O valor da participação mensal na ERPI determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do utente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente, face ao resultado da aplicação da escala de Barthel. Os utentes que apresentem o comprovativo de Complemento de Dependência de 1º Grau serão integrados automaticamente nos 90%.

4. À participação apurada nos termos do nº anterior (nº3) deste Artigo, pode acrescer uma participação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

5. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algalias, sacos de urina ou colostomia, deslocações são por sua conta, assim como as inerentes ao seu

- falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do Utente, familiar/responsável e/ou acompanhante responsável pelo seu internamento na ERPI.
6. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
 7. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque, MB, ou transferência bancária, sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.
 8. Perante ausências de pagamento superiores a 30 dias, e esgotados os procedimentos de aviso de pagamento estabelecidos, a Instituição poderá vir a rescindir contrato e/ou suspender a permanência do utente, até este regularizar as suas comparticipações.
 9. A mensalidade, em regra, será objeto de revisão anual, sendo as partes interessadas avisadas com 30 dias de antecedência, com tomada de conhecimento através da folha de cálculo devidamente assinada por todos os outorgantes.
 10. Em qualquer caso o atraso do pagamento implica o vencimento de juros sobre todas as quantias em débito até efetivo e integral pagamento.
 11. Iniciando-se a frequência em ERPI na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

Artigo 15.º

(Prova dos Rendimentos e Despesas do Utente)

12. 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.
13. 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.
14. 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

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---



efeito, determina a fixação do valor da mensalidade em conformidade com o valor de referência para o equipamento.

15. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Artigo 16.º

(Revisão da Comparticipação Familiar)

1. Haverá redução de 10% no valor da comparticipação quando se verifique a impossibilidade da utilização dos serviços por parte do Utente, por um período de 15 dias não interpolados por motivos devidamente justificados e quando avisado até ao final do mês anterior à ausência na Direção mediante documento escrito.
2. Se o candidato começar a usufruir dos nossos serviços antes do dia 15, liquidará o mês por inteiro no caso de ser depois desta data pagará metade da mensalidade.
3. A frequência simultânea de 2 elementos de um casal na ERPI permitirá beneficiar de uma redução de 10% sobre o valor de uma das comparticipações familiares.
4. Em casos de falecimento do Utente ocorrer nos primeiros três dias do mês é cobrada 30% da mensalidade.
5. Em casos de falecimento do Utente ocorrer nos primeiros 15 dias do mês é cobrada 50% da mensalidade.
6. Em casos de falecimento do Utente ocorrer na segunda quinzena do mês é cobrada 100% da mensalidade.
7. Em casos de transferência do Utente para os cuidados continuados, aplica-se a mesma percentagem acima referida mediante o tempo que se realiza essa ocorrência;
8. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento do residente.

COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO

De acordo com o estipulado no Compromisso de Cooperação para o Setor Social ou Solidário, na Clausula XII, número 2, a comparticipação familiar nas vagas não cobertas em acordo de cooperação, isto é, em extra acordo, é de livre fixação, cujo valor não será

inferior ao valor apurado do custo médio real do utente verificado na ERPI. Este valor encontra-se afixado em local bem visível na Secretaria.

CAPÍTULO IV

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 17.º

(Horário de Funcionamento)

1. A ERPI funciona 24h por dia sem encerramento.
2. Definição de regras para o bom funcionamento do plano de visitas, através de um atendimento personalizado, dedicando tempo e atendendo às necessidades de cada família. As visitas decorrerão no seguinte horário:

Domingo a sexta-feira: das 14h às 16h
3. Tendo em consideração os interesses do residente, a Direção Técnica, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afetivos com familiares e amigos.
4. Os visitantes apenas têm acesso ao hall de entrada, salas de estar, refeitório e jardim (interior e exterior).
5. O acesso dos visitantes aos quartos só é permitido em situações de doença do utente ou no caso de utentes acamados.
6. As saídas são livres, desde que respeitem os horários definidos, das 10h às 17h, no entanto, deverá observar-se o seguinte:
7. Aos utentes de ERPI habilitemente capazes assiste o direito de, sempre que quiserem e por sua responsabilidade, ausentar-se para passeios ou outros fins. Sendo obrigatório assinar um registo na secretaria sempre que se ausenta;
8. Os utentes que, por qualquer limitação física, mental ou outra possam oferecer risco ou perigo para a sua segurança pessoal ou de terceiros, só terão permissão de saída quando acompanhados pelo seu representante legal, ou mediante autorização deste, pelas pessoas designadas para o efeito. É obrigatório o acompanhante assinar um registo na secretaria.
9. Os familiares que pretendam sair com eles, têm que agendar previamente a saída na secretaria.

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---



10. Só em casos devidamente justificados poderá ser autorizado o regresso além da hora de silêncio.
11. O horário das visitas e saídas está afixado na Secretaria da Instituição.

Artigo 18.º

(Refeições)

1. Aos utentes que frequentam a Instituição, na resposta social de ERPI, são fornecidas as seguintes refeições nos refeitórios: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia nos seguintes horários:

	Pequeno-almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Ceia
Piso 1	8:30	12:00	16:00	18:30	22:00
Piso 0	9:00	12:30	16:30	19:00	

2. O Uteute respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pela Direção Técnica.
3. O regime alimentar será estabelecido tendo em conta as necessidades dos utentes.
4. A alimentação será variada e adequada quantitativa e qualitativamente à situação dos utentes.
5. Qualquer referência alimentar (intolerâncias alimentares), deverão ser transmitidas aquando realização da avaliação diagnóstica ao utente.
6. Nos casos em que os utentes consumam produtos diferentes dos que são adquiridos e fornecidos pela Instituição, devido a questões de Saúde devidamente comprovados com Declaração Médica, deverão ser os familiares a fornecê-los.
7. Exceptuando qualquer situação pontual, as dietas especiais só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica ou de nutricionista.
8. As refeições são confeccionadas no próprio Estabelecimento.
9. As ementas são afixadas semanalmente em local bem visível de modo a serem facilmente consultadas pelos utentes.

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---

10. As ementas poderão ser alteradas por motivos de força maior.
11. Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos utentes:
 - a) Adquirir e trazer para a ERPI alimentação sem data de perçetividade e bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros Utentes;
 - b) Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.

Artigo 19.º

(Cuidados de Higiene, Pessoal e Imagem)

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal, imagem e conforto diários, estabelecidos de acordo com o plano de cuidados do utente, conforme suas necessidades e expetativas.

Artigo 20.º

(Tratamento de Roupas)

1. O Utente deverá fazer-se acompanhar de roupas consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal, bem como poderá ainda transportar consigo os haveres estritamente pessoais. Todas as peças de roupa que o Utente traz para a instituição devem estar marcadas com um número que lhe é atribuído aquando da decisão da admissão do mesmo em ERPI.
2. Cumpre à ERPI a lavagem e passagem da roupa de uso pessoal do utente, assim como realização de pequenos arranjos de costura sempre que se verifique necessário (bainhas, botões, entre outros).
3. A ERPI fornece e assegura ainda o tratamento das roupas de quarto e casa de banho.

Artigo 21.º

(Atividades de Animação/Ocupação/Lazer)

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva, física e sensorial, atividades estas constantes no Plano Anual de Atividades, devidamente aprovado.
2. A partir do Plano Anual de Atividades são construídos os Planos semanais (devidamente afixado na Sala de Atividades).

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---



3. O planeamento e organização de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do(a) Animador(a) Sociocultural.
4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
5. É sempre necessária a autorização dos familiares ou representante legal do utente, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
6. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

Artigo 22.º

(Apoio Psicossocial)

O Apoio Psicossocial será prestado pelo Diretor(a) Técnico(a) e/ou técnico(a) Superior de Serviço Social, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia,

Artigo 23.º

(Apoio nas Atividades Instrumentais da vida quotidiana)

No sentido de promover a autonomia, os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

Artigo 24.º

(Cuidados Médicos e de Enfermagem)

1. Aos utentes é facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos utentes.
2. Os utentes da ERPI podem usufruir de eventuais cuidados médicos da Instituição, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária.
3. Os cuidados de Enfermagem são prestados pela Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas.
4. Em caso de urgência, recorre-se ao SNS (Hospital, Centro de Saúde).

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---

5. A ERPI assegurará, mediante instruções da Equipa de Saúde o reforço da mobilidade e autonomia física do utente no caso em que tal for fundamental e complementar à sua reabilitação.

Artigo 25.º

(Administração da Terapêutica)

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.

Artigo 26.º

(Acompanhamentos a consultas e exames)

1. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares. A ERPI poderá garantir o acompanhamento do utente, mediante indisponibilidade dos seus familiares, contudo, com acréscimo de custos (afixado em local visível na secretaria).

Artigo 27.º

(Fisioterapia)

1. O serviço de Fisioterapia será prestado por profissionais competentes externos, realizando-se nas instalações da Instituição, cuja frequência será determinada em virtude das necessidades apresentadas.
2. A cobrança deste serviço é feita pela respetiva empresa externa e não está incluída no valor da mensalidade.

Artigo 28.º

(Depósito e guarda dos bens/Espólio do utente)

1. Na admissão é feita uma lista dos bens entregues/espólio do utente, que é assinada pelo próprio, seu familiar e/ou seu representante legal e por pessoa competente da Instituição. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.
2. O utente deve evitar trazer joias, e objetos de valor para a Instituição, contudo caso seja essa a sua vontade, estes podem ser entregues na Secretaria, que os manterá guardados em cofre. É feita uma lista dos objetos de valor e assinada pelo utente, seu familiar ou seu representante legal, e por pessoa competente da Instituição.

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---



3. Caso não se verifique o respeito pelo disposto no número anterior, a Instituição não se pode responsabilizar pelo extravio de objetos de valor.
4. O espólio do utente ser-lhe-á entregue no momento da rescisão do contrato ou poderá ser levantado, pelo próprio e/ou por familiar significativo a qualquer momento, desde que o solicite, mediante a assinatura de um documento comprovativo da receção do seu espólio, emitido e assinado por pessoa competente da Instituição.
5. Caso o utente e/ou a sua família queira doar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

Artigo 29.º

(Regime do Maior Acompanhado)

1. Quando o Utente não for capaz de exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de cumprir os seus deveres e com o superior interesse de salvaguardar o seu bem-estar, o Utente deve beneficiar de medidas de acompanhamento no âmbito do regime do maior acompanhado.
2. A solicitação, junto do Ministério Público, para análise da necessidade de medidas de acompanhamento, pode ser efetuada pelo Utente, familiar/responsável ou pela Misericórdia.
3. O Acompanhante (familiar ou não do Utente) é a pessoa designada pelo Ministério Público, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo Utente ou por conta própria e que se relacionará com a Misericórdia.
4. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relacionar-se-á apenas com o Acompanhante, a quem prestará em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos relativos ao Utente.

Artigo 30.º

(Protocolos de medicação e emergência, e protocolo de maus-tratos, abuso e negligência)

1. Nos termos da legislação em vigor, a ERPI dispõe dos protocolos acima identificados, que poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que desejado.
2. Por forma a prevenir e minimizar os impactos decorrentes de eventuais situações acima identificadas, o Plano referido no número anterior será posto em prática sempre que a situação o exija.

CAPÍTULO V

RECURSOS HUMANOS

Artigo 31.º

(Quadro de Pessoal)

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

Artigo 32.º

(Direção Técnica)

1. A direção técnica da estrutura residencial é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.
2. Ao diretor técnico compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos utentes, e em especial:
 - a) Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os utentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;
 - b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
 - c) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da ERPI;
 - d) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
 - e) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, em articulação com a direção da instituição;
 - f) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---



- continua das necessidades e expectativas dos utentes integrantes no PI, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;
- g) Promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;
- h) Garantir a aplicação/atuação dos protocolos de prevenção de maus-tratos, abusos e negligência, bem como do protocolo de medicação e emergência. Facultar o seu acesso a todos os interessados.
3. O diretor técnico, em articulação com a direção da instituição, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do representante legal e da família na atividade da ERPI, e na execução do PI, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES
Artigo 33.º
(Direitos dos Utes)

1. São direitos dos utentes:
- a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
 - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
 - c) Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
 - d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
 - e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
 - f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---

- g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- h) Receber visitas de acordo com o estabelecido;
- i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas;
- l) Ter acesso à ementa semanal.

Artigo 34.º

(Deveres dos Utentes)

1. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- c) Tratar com respeito, urbanidade, correção, dignidade e compreensão os demais utentes, funcionários e os dirigentes da instituição;
- d) Cumprir o Regulamento Interno;
- e) Proceder ao pagamento da mensalidade, no prazo fixado, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do Plano Individual de Cuidados e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- g) Zelar pela boa conservação da instituição e dos bens e equipamentos;
- h) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;

Artigo 35.º

(Restrições dos Utentes)

1. Para completo e regular funcionamento da ERPI os utentes não podem:

- a) Ter nos quartos qualquer alimentos suscetíveis de deterioração;
- b) Perturbar o sossego de outros utentes depois da hora do silêncio;
- c) Ter na sua posse bebidas alcoólicas;
- d) Receber das visitas, quando doentes, qualquer tipo de alimentação ou bebidas sem conhecimento do(a) responsável;
- e) Acender velas ou outros aparelhos de chama livre, assim como acender luzes



depois da hora de silêncio, salvo em caso de força maior;

- f) Fumar dentro das instalações da ERPI.

Artigo 36.º

(Direito dos Familiares e Pessoas de Referência)

1. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:
 - a) Participar nas atividades da ERPI;
 - b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;
 - c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
 - d) Visitar o utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.
2. Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:
 - a. Cumprir o Regulamento Interno;
 - b. Colaborar com a equipa;
 - c. Respeitar a privacidade e intimidade de todos os utentes;
 - d. Zelar pela boa conservação da ERPI e dos bens e equipamentos;
 - e. Tratar os utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, correção e compreensão.
 - f. Comparecer nas instalações da Primeira Outorgante sempre que seja solicitado;
 - g. Receber em sua casa o Utente sempre que este deseje sair da Instituição;
 - h. Tratar de todos os assuntos e pagar as despesas em caso de falecimento do Utente, devendo os serviços funerários ser por eles escolhidos, salvo se delegarem na Direção da Instituição, que os mandará executar, sendo sempre da sua responsabilidade o pagamento das despesas daí resultantes;
 - i. Pagar as despesas não contempladas na mensalidade caso não sejam pagas pelo Utente Segundo Outorgante.

Artigo 37.º

(Direitos da Misericórdia)

1. São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos Utentes o cumprimento do presente Regulamento Interno;
- b) Encaminhamento do Utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do Utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares/responsável e/ou acompanhante;
- c) Rescisão de Contrato de Prestação de Serviços com o utente nos termos do Artigo 43º do presente Regulamento Interno;
- d) Ser tratado com respeito e dignidade;
- e) Receber atempadamente a comparticipação mensal acordada;
- f) Ver respeitado o seu património.

Artigo 38.º

(Deveres da Misericórdia)

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

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, com qualidade;
- b) Assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus Utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- c) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos Utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da ERPI;
- e) Fornecer a cada Utente um exemplar deste Regulamento Interno no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- f) Organizar um Processo Individual por Utente;
- g) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo ERPI;
- h) Afixar, em local visível, o nome do/a Coordenador/a Diretor/a Técnico/a, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---



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

Artigo 39.º

(Contrato de prestação de serviços)

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente, seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiares ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. De acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados os dados pessoais serão conservados, pelo período de duração do contrato de prestação de serviços e o utente tem o direito de ser informado se estes forem transmitidos, solicitar o acesso dos mesmos, requerer a sua retificação, atualização, eliminação, limitação, a sua portabilidade e opor-se ao seu tratamento para finalidades não específicas, através do email scmsolto@sapo.pt.

CAPÍTULO VII

DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 40.º

(Sanções/Procedimentos)

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este Regulamento Interno, sendo as sanções aplicadas pela Mesa Administrativa aos Utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Cessação do Contrato de Prestação de Serviços.

2. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Misericórdia os Utentes que manifestem comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia, e que prejudique os demais utentes, sem prejuízo do número seguinte.
3. Os utentes que manifestem sintomas de doença mental que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia, e que coloquem em risco o bem-estar bio-psico-social dos restantes utentes, mediante acompanhamento da Direção Técnica da ERPI, poderão ser transferidos para uma resposta social mais adequada.
4. Procedimentos muito graves, consagrados na Lei como Crime, serão encaminhados para procedimento judicial.

Artigo 41.º

(Cessação da Prestação de Serviços)

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Denúncia por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do Utente.
2. Qualquer das partes poderá cessar o contrato de prestação de serviços, independente de justa causa, mediante denúncia remetida à outra parte com a antecedência mínima de 30 dias.
3. O incumprimento, total ou parcial, do prazo de aviso prévio previsto no número anterior implica o pagamento à parte não faltosa de indemnização correspondente à participação mensal do período em falta.
4. Ocorrendo justa causa, qualquer das partes pode fazer cessar o contrato de prestação de serviços, devendo o utente abandonar o equipamento no prazo de 30 dias.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---



- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras da ERPI, Direção Técnica ou demais colaboradores;
 - d) Incumprimento pelo Utente, familiar/Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do Regulamento Interno.
6. Poderá ainda o Contrato de Prestação de Serviços ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do Utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
7. O Familiar/Responsável do Utente não poderá cessar para si o Contrato sem que o faça cessar em conjunto com o Utente.
8. A rescisão do Contrato de Prestação de Serviços por justa causa, implica a saída do Utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do Familiar/Responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 42.º

(Alterações ao Regulamento)

1. Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes, Familiares/Responsáveis sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do Contrato de Prestação de Serviços que a estes assiste.

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---

Artigo 43.º

(Integração de Lacunas)

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

Artigo 44.º

(Livro de Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui Livro de Reclamações disponível em dois formatos:
 - a. Físico que poderá ser solicitado junto da área administrativa sempre que desejado.
 - b. Eletrónico que poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico www.scmsoito.pt.
2. Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Direção Técnica da ERPI ou outro responsável.

Artigo 45.º

(Livro de Elogios)

Este estabelecimento possui Livro de Elogios, em formato de papel, que pode ser solicitado junto dos serviços administrativos.

Artigo 46.º

(Livro de Registo de Ocorrências)

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---



Artigo 47º

(Entrada em Vigor)

O presente regulamento aprovado pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia do Soito, entra em vigor em a 20 de Março de 2025.

A Mesa Administrativa,

Provedor, Dr. Tiago José Carrilho Martins Pereira Nabais

Elaborado por: Equipa Técnica	Mod. 01/P04/V01	Aprovado por: Responsável da Qualidade
----------------------------------	-----------------	---