



Santa Casa da Misericórdia de Mora

Regulamento Interno

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas



CAPÍTULO I

DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI

Artigo 1.º

(Âmbito de aplicação)

1 - O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social *Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – Lar de Idosos da Santa Casa da Misericórdia de Mora*, (Edifício Antigo/Novas Residências), sita na Horta do Lameirão, em Mora, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *ERPI* e *Misericórdia*.

2 – A santa Casa da Misericórdia de Mora tem acordo de cooperação para a resposta social ERPI, celebrado em 24/03/2010 com o Centro Distrital de Évora do ISS, I.P.

Artigo 2.º

(Legislação Aplicável)

A ERPI é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, pelo disposto no presente regulamento, pelos normativos aplicáveis e demais normas aplicáveis, designadamente:

- a) Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei nº172-A/2014, de 14 de Novembro, e pela Lei nº76/2015, de 28 de Julho, que aprova os Estatuto das IPSS;
- b) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- c) Portaria n.º67/2012 de 21 de março. – Define as condições de funcionamento das condições de instalação e funcionamento do ERPI;
- d) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de Julho, alterada pela portaria 296/2016, de 28 de Novembro, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas;
- e) Compromisso de Cooperação para o setor social e solidário em vigor
- f) Acordo de Cooperação em Vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho em vigor;
- i) Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.



Artigo 3.º

(Objetivos do Regulamento)

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos da população idosa e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da ERPI – Lar da Santa Casa da Misericórdia de Mora;
- c) Promover a participação ativa de todos os utentes ou seus representantes ao nível da gestão da Resposta Social.

Artigo 4.º

(Missão, Princípios 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 da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da ERPI os princípios da dignidade humana, da co-responsabilidade, da entajuda 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:

- a) Acolher pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitual de vida;
- b) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- c) Proporcionar alojamento, alimentação, assistência religiosa, ajuda psicossocial e ocupação organizada e acompanhada dos tempos livres;
- d) Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência e a promoção da sua qualidade de vida, potenciando a integração social;
- e) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- f) Encaminhar e acompanhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação;
- g) Fomentar o processo de envelhecimento ativo;
- h) Facultar ao Utente o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;



- i) Potenciar o convívio social entre os utentes e os seus familiares, amigos e a comunidade;
- j) Prestar cuidados de saúde em situações de doença crónica ou fragilidade geriátrica;
- k) Atuar na prevenção de doenças neurodegenerativas e na minimização dos seus efeitos no quotidiano do idoso.

Artigo 5.º

(Serviços e Atividades Desenvolvidas)

1. Para concretizar os objetivos supra referidos a ERPI assegurará:
 - a) Alojamento (temporário ou permanente);
 - b) Alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche, jantar e ceia) adequada às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas;
 - c) Apoio nas refeições, quando necessário;
 - d) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - e) Cuidados de imagem;
 - f) Tratamento de roupa;
 - g) Higiene dos espaços;
 - h) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - i) Assistência médica e cuidados de enfermagem (engloba a administração de fármacos, quando prescritos);
 - j) Apoio psicossocial;
 - k) Transporte na freguesia de Mora;
 - l) Assistência religiosa.
- 2 – A ERPI promove as seguintes atividades:
 - a) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais previstas no plano de atividades que visem contribuir, para um clima de relacionamento saudável entre os utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - b) Celebração de datas festivas (Carnaval, Páscoa, Santos Populares, S. Martinho, Natal etc.);
 - c) Organização de passeios a locais de interesse de acordo com as preferências dos idosos;
 - d) Iniciativas que permitam a aproximação dos familiares dos utentes à instituição.



Artigo 6.º

(Capacidade Instalada da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)

A ERPI tem a sua capacidade definida pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 7.º

(Condições de Admissão)

1 - São condições de admissão do utente:

- a) Ser pessoa de idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação familiar, social e/ou económica, e/ou saúde não lhe permita permanecer no seu meio natural de vida;
- b) Indivíduos que, tendo a idade inferior a 65 anos, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de ERPI;
- c) Não se poder bastar a si próprio para satisfação das suas necessidades básicas;
- d) Concordância clara do Utente de querer ingressar na ERPI;
- e) Necessitar da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas e/ou de apoio na execução das atividades da vida diária;
- f) Concordância do Utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Misericórdia;
- g) Enquadrar-se nos critérios de admissão estabelecidos;
- h) Existência de vagas.

2 - A ERPI destina-se, ainda, a proporcionar alojamento temporário, em situações pontuais, decorrentes da ausência e/ou impedimento decorrentes de doença e/ou acidente do cuidador.

Artigo 8.º

(Critérios de Admissão)

1 - Sempre que a capacidade do Estabelecimento não permita a admissão de todos os utentes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios:

- a) Indisponibilidade ou ausência de apoio familiar e/ou risco social;
- b) Estar em situação de isolamento social e/ou geográfico;
- c) Frequentar outras respostas sociais da instituição como o Serviço de Apoio Domiciliário ou Centro de Dia;
- d) Situação de perigo e/ou negligência;



- e) Ter insuficiência de recursos económicos e de condições habitacionais ou outras que impossibilitem a permanência dos idosos no seu domicílio;
- f) Ser familiar direto de utente já residente na ERPI da Misericórdia de Mora.
- g) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia de Mora;
- h) Grau de dependência;
- i) Idade do utente.

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

3 - Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos no presente regulamento, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

4 - Em caso de situações semelhantes, têm prioridade os utentes a frequentar outra resposta social cujo agravamento do seu estado justifique a sua institucionalização.

Artigo 9.º

(Candidatura e entrega de documentos)

1 - O período de candidatura decorre durante todo o ano, nos dias úteis das 9h às 12h30m e das 14h às 17h30m, nos serviços administrativos da Santa Casa da Misericórdia de Mora.

2 - O processo de candidatura destina-se a efetuar um estudo acerca da situação sociofamiliar do candidato a Utente, bem como, a esclarecer e informar acerca dos princípios, normas valores pela qual se rege a Misericórdia e sobre o Regulamento Interno da ERPI.

3 - Para efeitos de admissão, o candidato a utente e/ou familiar responsável ou representante legal deverá preencher uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, fazendo prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de 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) ou de qualquer outro subsistema a que o candidato a utente pertença;
- e) Relatório do médico de família, que refira a situação clínica, a medicação e respetiva posologia e a necessidade de dieta específica;
- f) Comprovativo dos rendimentos do utente mediante a apresentação da 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) Outros documentos comprovativos da real situação do candidato a utente que, em caso de dúvida ou em função de cada situação concreta, a equipa técnica considere convenientes;
- i) Em casos especiais, pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela;
- j) Fotocópia do recibo da renda de casa ou comprovativo de despesa mensal/empréstimo bancário para habitação própria e permanente;
- k) Comprovativos de despesas com a saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado no caso de doença crónica.

4 - 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 com a maior brevidade possível.

Artigo 10.º

(Admissão)

1 - Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora de Serviços, que após entrevista ao candidato, elabora a proposta de admissão, quando tal se justificar, baseada nas condições socioeconómicas do candidato e do seu agregado familiar, se o houver.

2 - A proposta de admissão terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes do presente Regulamento.

3 - As admissões são aprovadas pela Mesa Administrativa, sempre que haja vagas.

4 - Da decisão de admissão será dado conhecimento ao utente, ao familiar responsável ou seu representante legal, no prazo máximo de 5 dias, através de telefonema, carta, ou correio eletrónico.

5 - Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo no entanto qualquer prioridade na admissão. Este facto é comunicado ao utente e/ou familiar responsável ou representante legal.

6 - A aceitação da admissão será formalizada através da celebração, por escrito, de um Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, entre a Santa Casa da Misericórdia de Mora e o utente e ou seu familiar responsável ou o seu representante legal, quando exista.

7 - A ERPI deve no ato de admissão:



- a) Prestar ao utente e/ou familiar ou representante legal, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
- b) Informar o utente e/ou familiar ou representante legal do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
- c) Ter o contrato de prestação de serviços pronto para ser assinado pelo utente e ou seu familiar responsável ou seu representante legal, quando exista;
- d) Informar o utente e/ou familiar ou representante legal do Regulamento Interno;
- e) Cobrar a 1ª comparticipação mensal referente ao mês em que o contrato de alojamento e prestação de serviços começou a produzir efeitos de acordo com as regras estabelecidas no presente regulamento.

8 - Se o utente escolher como forma de pagamento a transferência bancária deve entregar um comprovativo do Banco com a ordem para que a transferência seja efetuada todos os meses. Preferencialmente essa transferência deve ser efetuada através da conta em que o utente recebe a sua reforma.

9 - O utente deverá, no ato de admissão, ser acompanhado pela família ou pelo representante legal.

Artigo 11.º

(Acolhimento e Período de Adaptação na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)

1 - Depois de ser dado conhecimento ao utente da sua admissão e logo após a assinatura do contrato, o seu acolhimento é feito pela Diretora Técnica da ERPI que o acompanha na visita às instalações e o apresentará aos restantes utentes bem como aos colaboradores que diretamente vão participar na sua intervenção.

2 – No ato de acolhimento:

- a) É feita a avaliação do utente pela equipa multidisciplinar ou por alguém designado para o efeito, em dia e hora previamente acordados;
- b) Define-se o plano individual de cuidados;
- c) São esclarecidas todas as dúvidas que o utente e/ou familiar ou o seu representante legal ainda possam ter;
- d) A sua roupa pessoal é marcada para que se possa distinguir da dos restantes utentes;
- e) Elaborar a relação dos bens e valores que o utentes trás consigo, a qual será assinada pela Direção Técnica, pelo próprio utente ou familiar/representante legal, a quem será entregue um duplicado;
- f) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
- g) Será solicitado aos familiares ou ao representante legal que assumam:



- i) A obrigação de acompanhar e apoiar o utente durante a permanência na ERPI;
- ii) A responsabilidade de se providenciar pela receção do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços;
- iii) A responsabilidade de acompanhar, sempre que possível, o utente quando este necessite de cuidados de saúde.

3 – A admissão tem sempre carácter experimental por um período de 30 dias, como forma de testar a integração do utente, findo o qual passará a definitivo se até ao final do prazo nenhuma das partes o comunicar à outra.

Artigo 12.º

(Alojamento dos Utentes)

1 - O alojamento dos utentes será em quartos triplos, duplos, individuais e de casal, procurando agrupá-los de forma a proporcionar um ambiente acolhedor e de bem-estar.

2 - Quando estritamente necessário, os utentes poderão ser transferidos de quarto.

3 - No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiros, será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivente no mesmo quarto, em partilha com outro Utente, ou, no caso de não ser viável, a transferência para aposento apropriado à sua nova situação.

CAPITULO III

RELAÇÕES CONTRATUAIS

Artigo 13.º

(Registo dos Utentes)

Será organizado um registo de utentes, atualizado, onde conste a identificação do utente, datas de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo 14.º

(Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços)

1 – A admissão na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora a partir da data da admissão do utente, sendo renovável anualmente, onde consta, nomeadamente, os serviços a prestar, os direitos e obrigações das partes, a responsabilidade quanto às despesas a suportar pelo utente, pelos seus familiares ou representante legal, bem como a comparticipação mensal da ERPI, o período de vigência e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.



2 - As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais que definem as regras de funcionamento desta resposta social, a que os utentes, seus familiares responsáveis ou o representante legal, devem manifestar integral conhecimento e adesão.

3 - Para o efeito, os utentes e/ou familiares responsáveis ou representante legal, após o conhecimento do presente regulamento, declaram no contrato de alojamento e prestação de serviços conhecer e aceitar as regras constantes do presente regulamento.

4 - Sempre que o utente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado pelo familiar seu responsável ou representante legal, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda ser aposta impressão digital do utente, e escrever-se termo de rogo.

5 - Do contrato é entregue um exemplar ao utente, outro ao familiar ou representante legal e, outro é arquivado no respetivo processo individual.

6 - Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento, através de adenda ao contrato, assinada pelas partes.

Artigo 15.º

(Processo Individual de Utente)

1 – Por cada utente que usufrua dos serviços prestados, será organizado um processo individual 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) Ficha de inscrição e documentos descritos no nº3 do art.9º do presente regulamento;
- b) Ficha de utente;
- c) Ficha de acolhimento e levantamento das necessidades;
- d) Lista de bens pessoais;
- e) Diagnóstico e Avaliação da Situação Social;
- f) Comprovativo da entrega de documentos no momento da admissão e acolhimento;
- g) Relatório de acolhimento/integração;
- h) Proposta de Admissão à Mesa Administrativa;
- i) Data de início da prestação de serviços;
- j) Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar à ERPI;
- k) Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- l) Identificação e contacto do familiar responsável ou representante legal;
- m) Plano Individual de Cuidados (PIC);



- n) Processo de saúde, onde constam a fotocópia do cartão de Utente do Centro de Saúde, identificação e contato do médico assistente, relatório do médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do utente, outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente na ERPI;
 - o) Contrato de alojamento e prestação de serviços;
 - p) Declaração assinada pelo utente, seu familiar ou representante legal em como autoriza a informatização dos seus dados pessoais para efeitos de elaboração do seu processo utente;
 - q) Declaração assinada pelo utente, seu familiar ou representante legal em como autoriza a publicação da sua imagem em fotografias de papel ou suporte digital para divulgação de atividades da ERPI (nomeadamente no site e/ou nas redes sociais da Misericórdia);
 - r) Data de cessação do contrato de prestação de serviços e motivo;
 - s) Outros elementos relevantes.
- 2 - O processo individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

CAPÍTULO IV

COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 16.º

(Princípios Orientadores)

- 1- Na determinação das comparticipações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
- a) *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de utente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
 - b) *Princípio da justiça social* – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
 - c) *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada Utente deve ser determinado de forma proporcional ao seu rendimento.
- 2 - Considerando a natureza de Solidariedade Social da Instituição, a falta de recursos não é impeditiva da admissão na ERPI, mas é em nome dessa mesma Solidariedade e Justiça equitativa, que se pede que cada um dos envolvidos no processo de admissão, (descendentes de 1º grau na linha reta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos), que contribuam
- RI.ERPI.01E.03V



dentro do dever que lhes assiste e dentro das possibilidades que evidenciem, devendo, para isso, atender-se à respetiva capacidade económica avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.

Artigo 17.º
(Conceitos)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

- a) Para a resposta social ERPI, o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta;
- b) ***Rendimento Mensal Líquido do Utente e/ou dos descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos*** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias, Natal e os complementos por dependência;
- c) Para efeitos de determinação do montante de rendimento do utente (RAF) e dos descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos consideram-se os seguintes rendimentos:
 1. Do trabalho dependente;
 2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 3. De Pensões;
 4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
 5. Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 6. Prediais;
 - 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - i. As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares;
 - ii. As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - iii. A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - iv. À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - 6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado



como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada ou de certidão de teor matricial.

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

7. De capitais;

7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros activos financeiros.

7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

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

d) Para apuramento do montante do rendimento do utente consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados;

e) **Despesas Fixas** – consideram-se despesas mensais fixas do utente:

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

Artigo 18.º

(Determinação da Comparticipação do Utente)

1 - A comparticipação do utente, devida pela utilização de serviços ou equipamentos da ERPI previstos no art. 5º do presente regulamento, é determinada pela aplicação de uma percentagem, variável entre os 85% e 90% sobre o seu rendimento “per capita”:



Situação do Utente*	Percentagem a aplicar
Autónomo	
Dependente Leve	85%
Dependente Moderado	
Dependente Severo	90%

* Índice de Katz e MMS

2 - A percentagem para as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas poderá ser elevada até 90% do rendimento “per capita” relativamente aos utentes que, de acordo com as escalas de avaliação de autonomia em vigor, revelem um maior grau de dependência e que, por isso, onerem significativamente o respetivo custo.

3 - Nos casos em que se verifique alteração da situação de dependência, mediante avaliação do grau de dependência, pode a Mesa Administrativa rever a comparticipação do utente, comunicando ao utente e/ ou familiar ou representante legal as alterações no prazo de 30 dias.

4 - Consideram-se bens e serviços suplementares, não contemplados na comparticipação mensal e que são pagos integralmente pelos utentes e/ou familiar responsável ou representante legal, designadamente, as seguintes:

- a) Aquisição de medicação;
- b) Aquisição de material de incontinência (ex. fraldas, pensos);
- c) Consultas com médicos especialistas;
- d) Sessões de fisioterapia individualizada;
- e) Realização de análises clínicas e de exames complementares de diagnóstico;
- f) Despesas com vestuário;
- g) Taxas moderadoras;
- h) Transporte em táxi ou ambulância;
- i) Despesas inerentes ao falecimento se o utente não estiver sob a responsabilidade da Misericórdia;
- j) Acompanhamento em situações de doença súbita, acidentes ou outra situação grave, para consultas, análises clínicas ou exames complementares de diagnóstico;
- k) Despesas relacionadas com atividades culturais, tais como, ingressos em museus, espetáculos e outros;
- l) Tudo o não previsto no contrato de alojamento e prestação de serviços.

5 - No caso de o utente usufruir dos bens e serviços mencionados no nº anterior, será cobrado um valor referente a esse bem/serviço, de acordo com o preço do produto/serviço no mercado



ou conforme a tabela (Anexo I) anexa ao presente regulamento e que dele faz parte integrante, a qual será afixada em local visível.

6 – O pagamento dos serviços previstos no nº4 será feito no mês seguinte ao da prestação desse serviço, até ao dia fixado para pagamento da participação familiar.

7 - Em caso de alteração da tabela prevista no nº5 os utentes, familiares responsáveis ou representantes legais serão avisados, nos termos do art.49º do presente regulamento, com 30 dias de antecedência.

Artigo 19.º

(Cálculo do Rendimento Per Capita)

O cálculo do rendimento “per capita” do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

Artigo 20.º

(Prova dos rendimentos e despesas do utente)

1 - A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.

2 - A falta ou recusa da 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 de uma participação equivalente ao valor de referência previsto no Compromisso de Cooperação, acrescida de 30%, até à regularização da situação.

3 - A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos de despesa mensal/empréstimo bancário para habitação própria e permanente e de despesas com saúde e com a aquisição de medicamentos de uso continuado no caso de doença crónica, referentes aos três últimos meses e à declaração médica.

4 – A Misericórdia reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar, sempre que, da análise efetuada aos documentos



disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitem dúvidas quanto aos valores apurados.

5 - Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos, para além das medidas de carácter penal, a Misericórdia reserva-se o direito de estipular um montante de comparticipação equivalente ao valor de referência previsto no Compromisso de Cooperação, acrescido de 50%.

Artigo 21º

(Custo médio real do utente)

1 - O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.

2 - O custo médio real será afixado anualmente em local visível ao público após o respetivo apuramento.

Artigo 22.º

(Prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre obrigado à prestação de alimentos)

A prova dos rendimentos e das despesas fixas dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre obrigado à prestação de alimentos está sujeita às regras do presente regulamento.

Artigo 23.º

(Comparticipação dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos)

1 - À comparticipação do utente, determinada nos termos do nº1 do art.18º do presente regulamento, acresce uma comparticipação dos descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos, sempre que o somatório da comparticipação do utente com a comparticipação financeira da segurança social seja inferior ao custo médio real por utente.

2 - Para efeitos de determinação da comparticipação do número anterior, deve atender-se à respetiva capacidade económica avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.

3 - Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos, com um rendimento per capita inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.



4 - Os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através da assinatura de acordo escrito.

5 - As despesas com medicamentos, vestuário, material de incontinência, taxas moderadoras, consultas de especialidade, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, fisioterapia, análises clínicas e exames complementares de diagnóstico, transporte de táxi ou ambulância, acompanhamento aos serviços de saúde assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais realizadas no exterior, são da responsabilidade do utente ou do familiar responsável pelo internamento na ERPI.

6 - Cabe à Mesa Administrativa aprovar o montante das respetivas participações mensais, sob proposta dos Serviços Administrativos.

Artigo 24.º

(Pagamento das Participações)

1 - O pagamento da participação familiar é efetuado, todos os dias úteis, até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria Geral da Misericórdia, sita na Rua S. João de Deus em Mora, das 09:00h às 12:30h ou na Secretaria da ERPI, sito na Horta do Lameirão, das 14:00h às 17:30h, ou através de transferência bancária.

2 - A primeira participação é paga no ato de admissão.

3 - Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10%, sem prejuízo do direito de suspender imediatamente e sem aviso prévio a prestação de serviços ao utente, até à regularização da situação.

4 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, os atrasos nos pagamentos superiores a 60 dias conferem à Misericórdia o direito de rescisão do contrato de alojamento e prestação de serviços, mediante notificação escrita ao utente, familiar responsável ou representante legal.

Artigo 25.º

(Revisão da Participação Familiar)

1 - As participações familiares devidas são atualizadas no início de cada ano civil com a atualização dos rendimentos do agregado familiar do utente, das despesas e do valor do custo real médio do utente na resposta social de ERPI.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, será solicitado ao Utente/familiar responsável ou representante legal que faça prova dos seus rendimentos e despesas, mediante a apresentação das declarações de IRS, e respetivas notas de liquidação, atualização das pensões



de reforma e outros documentos comprovativos da sua real situação, de modo a atualizar a comparticipação familiar.

3 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, sempre que ocorra a alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da Comparticipação Familiar Mensal, designadamente, alterações ao nível dos rendimentos do agregado familiar, pode a Misericórdia proceder à revisão da comparticipação. Para isso, o utente, os familiares ou representantes legais devem informar a Diretora de Serviços, de quaisquer alterações.

4 - A entrega dos documentos probatórios é efetuada na Secretaria Geral da Misericórdia, sito na Rua S. João de Deus em Mora, todos os dias úteis, das 09:00h às 12:30h e das 14:00h às 17:30h.

5 - Sempre que o utente, familiar responsável ou representante legal não façam prova ou, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações que suscitem dúvidas quanto aos valores apurados, a Santa Casa da Misericórdia efetuará as diligências complementares que considere mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade, convencionando um montante de comparticipação, equivalente ao valor de referência previsto no Compromisso de Cooperação, acrescido de 30%, até à regularização da situação.

Artigo 26º

(Casos especiais de pagamento da comparticipação)

1 - Iniciando-se a prestação de serviços de ERPI na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da comparticipação, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da prestação de serviços se iniciar na segunda quinzena do mês.

2 - Em caso de óbito do utente, se o óbito ocorrer até ao dia 15 inclusive do respetivo mês, deve pagar 50% do valor da comparticipação, se o óbito ocorrer após o dia 15 é devido o valor total da comparticipação, pelo que neste caso não são efetuadas devoluções da mensalidade paga.

3 - Se a comparticipação familiar não estiver regularizada, em caso de óbito, o familiar responsável ou representante legal deve proceder à regularização até ao dia 20 do mês seguinte.

Artigo 27º

(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 fixado anualmente pela Mesa Administrativa o valor da comparticipação do utente, obedecendo a critérios de justiça e bom senso, tendo como limite



mínimo o custo médio real do utente e como limite máximo um valor equivalente a mais 50% desse custo.

CAPÍTULO V

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 28.º

(Horário de Funcionamento)

- 1 - O ERPI funciona ininterruptamente todo o ano, 24h por dia.
2. O período de atividade diurna decorre das 6h00m às 22h00m e o período de silêncio noturno decorre das 22h00m às 6h00m.
- 3 - As refeições serão servidas no refeitório da ERPI pelo seguinte horário:
 - Pequeno-Almoço: 8h30m às 9h 30m
 - Almoço: 12h às 13h
 - Lanche: 15h às 16h
 - Jantar: 18h às 19h
 - Ceia: 21h30m
- 3 - O Utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pela(o) Diretora(o) Técnica(o).
- 4 - O horário de atendimento da(o) Diretora(o) Técnica(o) da ERPI está afixado em local visível.

Artigo 29.º

(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, resultando numa ementa semanal que é afixada em local visível.
- 3 - As dietas especiais carecem de prescrição médica.
- 2 - As refeições são servidas na sala de refeições da ERPI. Só em casos especiais devidamente justificados pela equipa, as mesmas poderão ser servidas nos quartos.

Artigo 30.º

(Proibição de outros alimentos)

Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos utentes:

- a) Adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros utentes;
- b) Trazer para seu uso alimentos que lhe estejam vedados por indicação médica;
- c) Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.



- d) Possuir nos quartos, qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros.

Artigo 31º

(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 dos utentes.
- 2 – Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência.
- 3 – 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.
- 4 – É obrigatório que todos os utentes tomem banho, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.

Artigo 32º

(Livro de ocorrências)

- 1 - Na ERPI existe um Livro de Ocorrências, este serve para registar informações importantes referentes aos utentes, ou outras alterações referentes ao funcionamento do serviço, é um instrumento de comunicação entre os colaboradores e a/o Diretora(o) Técnica(o) do Estabelecimento.
- 2 - O Livro de Ocorrências deve ser consultado no início do horário de serviço pela(o) Diretora(o) Técnica(o) e restantes colaboradores.
- 3 - A/o Diretora(o) Técnica(o) deve rubricar o Livro de Ocorrências no dia em que toma conhecimento das informações.

Artigo 33º

(Visitas)

- 1 - É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos utentes da ERPI, contando que se efetive no seguinte período:
 - Das 9h às 21h nas salas de convívio;
 - Das 14h às 17h nos quartos.
- 2 - Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia à(ao) Diretora(o) Técnica(o) ou a quem o substitui.
- 3 – As visitas só são recebidas nos quartos, em situações de utentes acamados e/ou com doença temporária.
- 4 – Tendo em vista a proteção da privacidade dos restantes utentes, nos casos previsto no número anterior, os familiares e visitantes só podem dirigir-se aos quartos depois de autorização prévia por parte das colaboradoras.



Artigo 34.º
(Saídas)

1 - As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI, e devendo-se acatar o seguinte:

- a) Os utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI e do seu amparo físico e material;
- b) Os utentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço e jantar do mesmo dia, mediante informação 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.

2 - Só em casos excecionais, devidamente justificados, mediante autorização da Diretora(o) Técnica(o), poderá o regresso à ERPI ir além da hora de silêncio.

Artigo 35.º

(Bens e Contas Correntes)

1 - Aquando do acolhimento será elaborada a relação dos bens e valores que o utente trás consigo, a qual será assinada pela(o) Diretora(o) Técnica(o), pelo próprio e ou familiar ou representante legal, a quem será entregue um duplicado, sendo aquela atualizada sempre que existam entregas à ERPI ou ao respetivo proprietário.

2 - Os objetos entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na ERPI.

3 - A ERPI reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.

4 - No caso, do utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.

5 - Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da ERPI, mediante termo de entrega.

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 - 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 (herdeiros legítimos na pessoa do cabeça de casal ou de representante legal), apresentar o



extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.

8 - Após um ano do falecimento do utente e quando não exista solicitação para o efeito, ou não tenham sido desencadeados quaisquer procedimentos com vista à concretização do número anterior, reverterão para a Misericórdia, todos os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.

9 - Havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo que por escrito particular, mas apenso ao respetivo processo individual, serão estes entregues de acordo com a vontade real e final do autor da sucessão, não sendo admitidos legados a favor de colaboradores da Misericórdia.

CAPITULO VI DIREITOS E DEVERES

Artigo 36.º

(Direitos dos Utentes)

Sem prejuízo de outros genericamente estabelecidos neste Regulamento, os utentes da ERPI têm os seguintes direitos:

- a) Usufruir dos diferentes serviços, com vista à satisfação das necessidades básicas individuais;
- b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais utentes e colaboradores da Misericórdia;
- c) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- d) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
- e) Manter o contacto familiar, através do sistema de visitas e outros, desde que esteja salvaguardado o seu bem-estar e equilíbrio psico-afectivo;
- f) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- g) Participarem nas atividades de vida diária da Misericórdia, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres, de acordo com as suas capacidades e competências;
- h) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- i) Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral.



Artigo 37.º

(Deveres dos Utentes)

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes da ERPI têm os seguintes deveres:

- a) Cumprir com as normas do presente Regulamento e com todas as disposições complementares, não tomando atitudes que colidam com o normal funcionamento dos serviços;
- b) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- c) Apresentar prova de rendimentos anuais para atualização das participações familiares;
- d) Reembolsar a Misericórdia das despesas com medicamentos, fraldas e outras que lhe digam diretamente respeito;
- e) Respeitar os horários praticados pela Instituição;
- f) Tratar com respeito e dignidade os companheiros e colaboradores da Misericórdia;
- g) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- h) Cumprir as normas de administração de fármacos que estão sob a responsabilidade da equipa de enfermagem;
- i) Informar a Direção Técnica sempre que se ausente do estabelecimento durante o dia;
- j) Não criar conflitos, nem mal-estar, de modo a não prejudicar o regular funcionamento da Instituição e o bom relacionamento entre utentes;
- k) Zelar pela conservação dos espaços que utilizam na ERPI, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;
- l) Dar conhecimento e reclamar junto da(o) Diretora(o) Técnica(o) de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/colaboradores quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;
- m) Apresentar perante o Provedor, e/ou Mesário do Pelouro ou Diretora(o) Técnica(o), sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

Artigo 38.º

(Direitos da Misericórdia)

Sem prejuízo de outros genericamente estabelecidos neste Regulamento, a Misericórdia tem os seguintes direitos:

- a) Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento;
- b) Receber atempadamente as participações mensais, bem como a ser reembolsada de todas as despesas extraordinárias diretamente relacionadas com o utente;



- c) Ter informação atualizada de dados referentes à situação socioeconómica e familiar dos utentes;
- d) Transferir o utente para outro Estabelecimento/equipamento da Misericórdia, quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos demais utentes e colaboradores da ERPI, em articulação com os familiares ou representante legal do utente;
- e) Suspender a prestação de serviços, sempre que se verifique qualquer desrespeito pelas regras e princípios deste regulamento;
- f) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente, familiar ou representante legal;
- g) Rescisão de Contrato com o utente nos termos do Art. 42º do presente Regulamento.

Artigo 39.º

(Deveres da Misericórdia)

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

- a) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços;
- b) Assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- c) Calcular e receber as respetivas participações familiares mensais, de acordo com as regras estabelecidas no presente regulamento e orientações normativas da Segurança Social;
- d) Dispor de um livro de reclamações;
- e) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da ERPI;
- f) Assegurar o acesso ao Regulamento Interno da ERPI;
- g) Organizar um processo individual por Utente;
- h) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo ERPI;
- i) Afixar, em local visível, o nome da Diretora(o) Técnica(o), o mapa das ementas, turnos e horários de visitas.

Artigo 40.º

(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 para além do utente se relacionará com a Misericórdia. Inclui, igualmente, o representante legal, quando exista.

2 - 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 prestadas apenas com o consentimento deste;
 - b) A ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;
 - c) A efetuar reclamações e sugestões;
 - d) Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
- 3 - O Responsável tem, designadamente, os seguintes deveres:
- a) Responsabilizar-se solidariamente 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;
 - 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 de prestação de serviços, sem que seja cessado conjuntamente com o utente;
 - c) A prestar todas as informações sobre o utente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
 - 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.
 - e) Acompanhar e apoiar o utente durante a permanência na ERPI;
 - f) Providenciar pela receção do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços;
 - g) A responsabilidade de acompanhar, sempre que possível, o utente quando este necessite de cuidados de saúde.



CAPÍTULO VII

INTERRUPÇÃO E CESSAÇÃO DO CONTRATO DE ALOJAMENTO E DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 41º

(Interrupção da Prestação de cuidados por iniciativa do utente)

- 1 - A interrupção da prestação de cuidados e serviços por iniciativa do utente, só é admitida por motivo de férias com a família ou por motivo de doença que implique a sua hospitalização.
- 2 - Tendo em vista a conservação da vaga, sempre que o utente não frequente a ERPI, por motivo de doença ou férias, o pagamento da comparticipação será feito na sua totalidade.

Artigo 42º

(Cessação do contrato de alojamento e prestação de serviços)

- 1 - Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por:
 - a) Acordo entre as partes o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Denúncia do utente e/ou familiar ou representante legal a qualquer altura da vigência do mesmo, devendo para tal comunicar por escrito à Direção Técnica da ERPI com 30 dias de antecedência, sob pena do pagamento da comparticipação do mês imediato;
 - c) Decisão unilateral da Misericórdia, sem direito a qualquer indemnização ou compensação, quando o utente e/ou familiar responsável ou representante legal não cumprirem as obrigações assumidas nos termos do presente regulamento ou no contrato de alojamento e prestação de serviços;
 - d) Decisão unilateral da Misericórdia, sem direito a qualquer indemnização ou compensação quando o utente e/ou familiar responsável ou representante legal, de forma grave e reiterada ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou haja desrespeito à integridade das funcionárias ou à imagem da instituição;
 - e) Falecimento do Utente;
 - f) Atingido que seja o prazo pelo qual foi estabelecido, no caso de alojamento temporário, nos termos do nº2 do art.7º do presente regulamento.
- 2 - Para efeitos da alínea c) e d) do número anterior a Direção Técnica da ERPI, após deliberação da Mesa Administrativa, deverá comunicar ao utente e/ou responsável, por escrito com uma antecedência mínima de 10 dias em relação à data em que a decisão será concretizada.



3 - Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

4 - O familiar responsável ou o representante legal do utente, não poderão cessar por si só o contrato sem que o façam cessar em conjunto para o utente.

5 - É imputada aos familiares ou representante legal a responsabilidade de providenciar pela receção do utente em caso de cessação ou suspensão do respetivo contrato de prestação de serviços.

6 - A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento e prestação de serviços é da competência da Mesa Administrativa com base em parecer da direção técnica.

CAPÍTULO VIII

DO PESSOAL

Artigo 43.º

(Quadro de Pessoal)

1 - O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia, designadamente:

- a) Possuir formação necessária e adequada à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados;
- b) Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas;
- c) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades do utente;
- d) Ter capacidade de prestar as informações necessárias e ajustadas ao plano de cuidados do utente;
- e) Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para autoavaliação.

2 - Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretora(o) Técnica(o) a preencher por um(a) Técnica(o) com curso superior.

3 - A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia;

4 - O quadro de pessoal da ERPI encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos existente, definido de acordo com a legislação / normativos em vigor



Artigo 44.º

(Direção Técnica)

1 - A Direção Técnica da ERPI da Misericórdia é assegurada por um(a) Técnico(a), com formação superior técnica e académica adequada, de preferência na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais.

2 - À diretora(o) Técnica(o) compete em geral, dirigir a ERPI, assumindo a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, e em especial:

- a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
- b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- c) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos;
- d) Organizar e manter atualizados os processos individuais dos utentes;
- e) Orientar todo o trabalho de acolhimento na ERPI;
- f) Zelar pela qualidade de vida dos utentes na ERPI;
- g) Gerir conflitos que possam surgir;
- h) Participar na seleção do pessoal, de acordo com as normas laborais pelas quais a Misericórdia se orienta, e incentivar/promover o seu aperfeiçoamento técnico e profissional;
- i) Estudar e definir normas gerais e regras de atuação do serviço e conceber instrumentos de apoio técnico;
- j) Informar, por meio de relatórios e informações técnicas, a Mesa Administrativa sobre o funcionamento da ERPI;
- k) Orientar, dirigir e fiscalizar as atividades da ERPI segundo os planos estabelecidos, normas e regulamentos prescritos pela Mesa Administrativa da Misericórdia;
- l) Planear e estabelecer a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais e instalações;

Artigo 45.º

(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal)

As funções, responsabilidades e autoridades de todos os Colaboradores encontram-se descritas no Anexo I do ACT celebrado entre as diversas Santas Casas da Misericórdia e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais e outros, publicado no Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 38 de 15 de Outubro de 2016.



Artigo 46.º

(Deveres Gerais dos (as) Colaboradores(as))

Sem prejuízo de outros deveres dispostos neste Regulamento ou de outros previstos na lei, constituem deveres dos colaboradores:

- a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
- b) 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;
- c) Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor;
- d) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- e) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- f) Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores;
- g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
- h) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- i) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- j) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
- k) Comunicar as faltas e irregularidades à(o) Diretora(o) Técnica(o) de que tenham conhecimento;
- l) 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;
- m) Promoverem, em todas as suas atitudes, o bom nome da instituição.

Artigo 47.º

(Direitos Gerais dos (as) Colaboradores (as))

São direitos dos colaboradores:

- a) Os consignados na legislação em vigor;
- b) Ser tratado com respeito e dignidade;



- c) Disporem de condições de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança;
- d) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
- e) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- f) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 48.º

(Alterações ao Regulamento)

- 1 – É da competência da Mesa Administrativa da Misericórdia proceder à aprovação deste regulamento bem como à sua alteração sempre que as normas superiores o exijam ou quando que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
- 2 - Nos termos deste regulamento e da legislação em vigor, a Misericórdia deve informar os utentes e/familiar responsável 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 de resolução do contrato a que a estes assiste.
- 3 - Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P., entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 49.º

(Comunicações)

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



Artigo 50.º

(Integração de Lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa da Misericórdia, com parecer da(o) Diretora(o) Técnica(o) e tendo em conta legislação/normativos em vigor sobre a matéria, bem como regras relativas a outros aspetos imprescindíveis ao adequado funcionamento da ERPI.

Artigo 51.º

(Disposições Complementares)

Compete à Mesa Administrativa, sob proposta da(o) Diretora(o) Técnica(o) ou da Diretora(o) de Serviços, a emissão de diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.

Artigo 52.º

(Livro de Reclamações)

1 - Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que pode ser solicitado junto do(a) Diretor(a) Técnico(a) da ERPI ou da colaboradora que a substituir em caso de ausência, sempre que desejado, pelos utentes, pelos familiares dos utentes ou por outras pessoas diretamente interessadas.

2 - As reclamações orais ou escritas, feitas fora do livro de reclamações, e sugestões quanto ao funcionamento da ERPI ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentadas diretamente à(o) Diretora(o) Técnica(o), que resolverá os casos que se enquadrarem no âmbito das suas competências, ou os apresentará superiormente se excederem essa competência.

Artigo 53.º

(Entrada em Vigor)

As alterações e a respetiva republicação (Anexo II) ao presente Regulamento entram em vigor no primeiro dia do segundo mês seguinte ao da sua aprovação, pela Mesa Administrativa.

As alterações ao Regulamento, aprovado em reunião da Mesa Administrativa de 27/01/2017, são aprovadas em reunião da Mesa Administrativa de 01/05/2017, conforme o Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Mora. Nesta data é igualmente aprovada a republicação do Regulamento com as devidas alterações.



ANEXO I

TABELA DE PREÇOS

(prevista no nº5 do art.18º)

Com vista à sustentabilidade, racionalização e eficácia dos serviços, prosseguindo sempre o princípio da igualdade no tratamento de cada utente, é estabelecida a seguinte Tabela de Preços:

Serviços Suplementares	Preços
Acompanhamento em caso de doença súbita, acidente ou outra situação grave para o Hospital de Évora ou outro *	5€/hora/funcionária
Acompanhamento em caso de consultas de rotina (especialidade), análises clínicas ou exames complementares de diagnóstico fora da freguesia de Mora.	5€/hora/funcionária
Acompanhamento ao Centro de Saúde de Mora para consultas de saúde familiar e tratamentos, acompanhamento para consultas de especialidade, realização de análises clínicas ou exames complementares de diagnóstico na freguesia de Mora.	2,50€/hora/funcionária

* Em caso de doença súbita, acidente ou outra situação grave, que implique a deslocação e acompanhamento do utente ao Hospital de Évora ou outro, a Diretora Técnica da ERPI ou, na falta desta, a colaboradora de serviço deverá contactar de imediato o familiar responsável ou o representante legal do utente, dando-lhe conhecimento do sucedido, exceto se a emergência ocorrer entre as 24 e as 8h.



ANEXO II
ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Edição	Versão	Alterações	Data de Aprovação
1	1	Edição inicial	27/01/2017
1	2	Alteração do art.16º nº2; Art.17º al. b) e c); Art.18º nº4 al. b), j), k) e l) e nº6 e nº7; Art.22º; Art.23º nº1, 3, 4 e 5; Art.35º nº8, Art.43º nº4; Art. 53º; Anexo I	22/11/2017
1	3	Alterações do art.9º nº3 al. f), h), j), k) e l); Art.10º nº4, 6, 7 al.c) , 8 e 9; Art. 14º nº4; Art.15º nº1 al.n), o), p), q), r), s) e t); Art.16º nº2; Art.18º nº1; Art.20º nº2 e 5; Art.23º nº4 e 5; Art.25º nº2 e 5; Art. 40º nº1; Art.41º nº1 e 2; Art.52º n1; Anexo I e II Nota: As alterações obrigaram a renumeração/suprimento de números e alíneas nos artigos.	01/05/2018