



Regulamento Interno

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Santa Casa da Misericórdia de Gouveia





O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos Utentes ou seus representantes legais.

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* da Santa Casa da Misericórdia de Gouveia, sita na rua Dr. José Crespo – 6290-555 Gouveia, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *ERPI* e *Misericórdia*.

Artigo 2.º

(Legislação Aplicável)

1. A *ERPI* é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, todos normativos aplicáveis a esta resposta social e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.
2. A pedido do Utente ou Acompanhante, 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

(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do(a) responsável e do(a) encarregado da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de Utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.

Artigo 4.º

(Objetivos do Regulamento)

1. Nos termos da legislação aplicável, o regulamento interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento da ERPI.

Artigo 5.º

(Missão e Objectivos 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 adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.
2. A ERPI tem por missão ser uma resposta aos seus Utentes, que, necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo e integração social.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da ERPI os princípios da dignidade humana, da família, da corresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.
4. A ERPI, nas suas atividades, e de acordo com o estatuído legalmente, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - a) Acolher pessoas idosas cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permita permanecer no seu meio habitacional de vida;
 - b) A harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada idoso preservando a sua individualidade e privacidade;
 - c) A ligação dos utentes com os seus familiares, amigos e comunidade, como desenvolvimento de uma vida afetiva, estimulante e equilibrada;
 - d) A procura permanente de soluções que possam complementar internamento, desde que tenham o acordo do idoso e seus familiares;
 - e) A participação dos idosos na organização e na vida da ERPI, como pessoas portadoras de um projeto de vida com capacidade de iniciativa e criatividade;
 - f) O convívio entre os idosos e destes com outros grupos, favorecendo uma participação efetiva na vida da comunidade;
 - g) A concretização de atividades individuais ou de grupo, em correspondência com os interesses manifestados pelos idosos, possibilitando um projeto de vida com qualidade;
 - h) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.
5. A ERPI, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:
 - a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
 - b) Interdisciplinaridade;
 - c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do residente;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

- d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do residente;
- e) Participação e corresponsabilização do residente ou do representante legal e dos familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do residente, na elaboração do plano individual de cuidados;
- f) Promoção da qualidade de vida;
- g) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos residentes;
- h) Garantia do direito de autodeterminação dos residentes, salvaguardando o respeito da organização interna da ERPI e o direito de escolha dos restantes residentes;
- i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.
- j) A harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada Utente preservando a sua individualidade e privacidade;
- k) A manutenção da relação dos Utentes com os seus familiares, amigos e comunidade, como desenvolvimento de uma vida afetiva, estimulante e equilibrada;
- l) A participação dos Utentes na organização e na vida da ERPI, como pessoas individuais, com um projeto de vida, com capacidade de iniciativa e criatividade;
- m) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.

Artigo 6.º

(Serviços e Cuidados 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, de conforto e imagem;



- 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 residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
 - g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - h) Cuidados de enfermagem bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - i) Administração de fármacos, quando prescritos;
 - j) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expetativas dos residentes;
 - k) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
 - l) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.
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 actividades:
- a) Acompanhamento a cuidados de saúde;
 - b) Aquisição de bens e serviços;
 - c) Turismo sénior;
 - d) Fisioterapia;
 - e) Hidroterapia;
 - f) Psicologia
 - g) Nutrição
 - h) Transporte;
 - i) Cuidados de saúde especializados.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES



Artigo 7.º

(Condições de Admissão)

1. A admissão do Utente será feita tendo em conta as seguintes condições:
 - a) Ser pessoa de idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação não lhe permita permanecer no seu meio natural de vida;
 - b) Ser pessoa adulta de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada e que se enquadre no âmbito de atuação da ERPI;
 - c) Em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
 - d) Que a admissão seja da vontade do Utente (condição indispensável) ou, por incapacidade de decisão deste, por familiar/responsável e/ou do seu acompanhante;
 - e) Concordância do Utente e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia;
 - f) Submeter-se a prévio exame médico pelo clínico da Misericórdia;
 - g) Responder por si ou por representante a uma entrevista, de forma a verificar as suas condições, por responsável nomeado pela Mesa Administrativa;
 - h) Não ter diagnosticadas perturbações ou doença na área da saúde mental.

Artigo 8.º

(Critérios de Admissão)

1. A admissão de utente será feita de acordo com os seguintes critérios:
 - a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
 - b) Frequentar a resposta social de Centro de Noite;
 - c) Pessoas socialmente carenciadas;
 - d) Ser familiar direto de Utente já residente na ERPI da Misericórdia;
 - e) Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia;
 - f) Localização geográfica;
 - g) Grau de dependência.



2. A ordem ou número da 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 nos respectivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 9.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, normas, princípios e valores da Misericórdia.
2. O candidato a Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante deverá dirigir-se ao/ à Diretor(a) Técnico/a da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um Processo Individual do Utente. Deverá, nesse momento, em cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados, entregar prova dos documentos:
 - a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - c) Cartão de Contribuinte;
 - d) Cartão de Saúde (SNS);
 - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente atualizado;
 - 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) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

- i) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - k) Os Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas a), f), g), h) i), e j);
 - l) 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.
 - m) Declaração em como consentiu à consulta e cópia dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Plano Individual e em cumprimento do RGPD.
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 seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

Artigo 10.º

(Base de Dados de Inscrições)

- 1. As inscrições de potenciais Utentes para futura admissão serão registadas numa base de dados.

Artigo 11.º

(Procedimentos de Admissão)

- 1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao/à candidato/a, familiar/responsável e/ou Acompanhante feita pelo/a Diretor/a Técnico/a, destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, Normas, Princípios e Valores da Misericórdia.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

2. As admissões serão efectuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos Utentes e a atribuição da respetiva comparticipação familiar/mensalidade.
3. A ERPI deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao utente, familiar/responsável e/ou acompanhante, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do Utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
 - b) Informar o Utente, familiar/responsável e/ou acompanhante do valor da comparticipação mensal a pagar à Misericórdia;
 - c) Acordar o Plano Individual de Cuidados a definir com os familiares e/ou Acompanhante, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
 - d) Informar o Utente, familiar/responsável e/ou acompanhante do regulamento interno;
 - e) Elaborar a relação dos bens e valores que o Utente traz consigo, a qual será assinada pelo/a Diretor/a Técnico/a, Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante, a quem será entregue um duplicado;
 - f) Informar o Utente, familiar/responsável e/ou acompanhante sobre as formas de pagamento da comparticipação familiar/mensalidade;
 - g) Informar o Utente, familiar/responsável e/ou acompanhante sobre o funcionamento de todos os serviços.
4. Será solicitado aos familiares/responsáveis e/ou ao Acompanhante que assumam:
 - a) A obrigação de acompanhar e apoiar o utente durante a estadia na ERPI;
 - b) A responsabilidade de, em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, assegurar o acolhimento permanente do Utente;
5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares, Utentes e/ou acompanhantes, poderá originar a não admissão do Utente no equipamento ou a respetiva denúncia do contrato celebrado com a Misericórdia.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

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

Artigo 12.º

(Acolhimento do Utente na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)

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

Artigo 13.º

(Período de Adaptação)

1. A admissão será sempre condicionada a um período experimental não superior a três meses.

Artigo 14.º

(Alojamento dos Utentes)

1. O alojamento dos utentes será em quartos triplos, duplos, individuais e de casal, 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.

CAPÍTULO III

RELAÇÕES CONTRATUAIS



Artigo 15.º

(Registo dos Utentes)

1. A ERPI dispõe de um Registo de Admissões dos Utentes atualizado, no qual consta a identificação do Utente, data de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.
2. O Processo Individual do Utente deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

Artigo 16.º

(Contrato de Prestação de Serviços)

1. O acolhimento na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes, seus familiares/responsáveis e/ou Acompanhante, devem manifestar integral adesão. Para o efeito deverá ser assinado o contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, com emissão de declaração sobre o conhecimento, receção e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
3. Sempre que o Utente não possa assinar o regulamento interno nem o contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, deverá ser aposta a sua impressão digital, no lugar da sua assinatura, e escrever-se termo de rogo, assinando o familiar, o responsável ou o gestor de negócios.
4. No caso de o Utente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo tutor, curador ou Acompanhante.



5. O Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Artigo 17.º

(Regime do Maior Acompanhado)

1. Quando o Utente não seja 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 18.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 correio eletrónico, ou mensagens escritas (SMS), para o endereço eletrónico ou números de telemóvel indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de comparticipação familiar/mensalidade e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 19.º

(Processo Individual de Utente)

1. Será organizado um Processo Individual (PI) do Utente, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na Instituição. Este processo, confidencial, deve conter declaração em como o Utente consentiu a consulta e cópia dos documentos infra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o PI. O PI é numerado e deve englobar:

a) **Área Socioeconómica e familiar:**

- 1 - Ficha de inscrição;
- 2 - Ficha de admissão;
- 3 - Fotografia tipo passe;
- 4 - Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- 5 - Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- 6 - Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- 7 - Identificação e contacto do familiar e/ou Acompanhante pelo acolhimento do Utente;
- 8 - Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

- 9 - Declaração Anual de Pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- 10 - Comprovativo dos Rendimentos Prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- 11 - Cadernetas Prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- 12 - Declaração dos Rendimentos de Capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- 13 - Documento comprovativo da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- 14 - Documento onde conste o cálculo da comparticipação familiar/mensalidade;
- 15 - Registo de ocorrências de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- 16 - Plano Individual de Cuidados (PIC);
- 17 - Lista de Pertences do Utente.
- 18 - Avaliação social do Utente, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;

b) Área da Saúde:

- 1 - Fotocópia do Cartão de Utente (SNS);
- 2 - Identificação e contacto do médico assistente;
- 3 - Relatório do médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- 4 - Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente na ERPI e que deverão poder ser consultados de forma autónoma.



c) **Área Jurídica:**

- 1 - Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, atividades e Cuidados, devidamente assinado pelas partes.
- 2 - Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
- 3 - Declaração de Aceitação de admissão em ERPI;
- 4 - Declaração da tomada de conhecimento e entrega do regulamento interno;
- 5 - Cessação do Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, Atividades e Cuidados, com indicação da data e motivo.

CAPÍTULO IV

COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES/MENSALIDADES

Artigo 20.º

(Determinação da Participação)

1. Na determinação das participações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
 - **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.
 - **Princípio da justiça social** – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da participação, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores.
 - **Princípio da proporcionalidade** – a participação de cada Utente deve ser determinado de forma proporcional ao seu rendimento.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

2. A ERPI pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, os quais não estão incluídos na comparticipação familiar/mensalidade e que serão pagos pelo Utente mediante preçário, devidamente afixado em local visível;
3. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços presentes no Artigo 6.º deste regulamento interno, para Utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “*per capita*” do Utente;
4. Serão solicitados anualmente ao Utente e aos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais fixas, de modo a determinar a sua comparticipação.
5. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação familiar mensal, o Utente ou familiar, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da comparticipação familiar, mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo, o valor da comparticipação familiar atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

Artigo 21.º

(Redução na Comparticipação)

1. Haverá lugar a redução de 10% no valor da comparticipação familiar quando se verifique a impossibilidade da utilização da ERPI por parte do Utente, por um período de 30 dias não interpolados por motivos devidamente justificados.

Artigo 22.º

(Cálculo do Rendimento Per Capita)



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

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 (definidas no regulamento – circular nº4 da Segurança Social)

N= Número de elementos do agregado familiar (na resposta social ERPI, no cálculo da comparticipação do Utente, o número de elementos do agregado familiar será apenas o próprio Utente, ou seja, 1).

2. A comparticipação familiar 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.

Artigo 23.º

(Prova dos rendimentos e despesas do utente)

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efectuarem as diligências que considerem adequadas, pode as Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar.



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

Artigo 24.º

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

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

Subsecção I

Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 25.º

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

1. O Utente obriga-se a pagar no mês de agosto e dezembro, a participação que incide sobre os subsídios de férias e de Natal, respetivamente, ou caso o solicitem poderá aquele montante ser fracionado e acrescido à participação mensal.
2. As participações familiares serão revistas anualmente tendo em conta o disposto no normativo legal em vigor.
3. Aquando da admissão do Utente, poderá ser devida à Misericórdia uma caução de montante igual ao da participação familiar, a qual será devolvida, após requerimento para tal, no momento da cessação ou rescisão do contrato, caso não existam quaisquer dívidas à Misericórdia.
4. A caução referida no número anterior, terá que ser liquidada em conjunto com a primeira participação, aquando da admissão, sendo dada quitação de



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

- recebimento pela assinatura do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados e emitido o respetivo recibo.
5. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do Utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
 6. À participação do Utente deverá acrescer a participação familiar dos Descendentes de 1.º Grau da Linha Reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira.
 7. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, com um rendimento *per capita* inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.
 8. Os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a participação familiar definida, através de documento de acordo escrito.
 9. A percentagem a aplicar sobre o rendimento “*per capita*” do Utente, poderá ser elevada até 90% nas seguintes situações:
 - a) De acordo com o grau de dependência e escalas de avaliação de autonomia em vigor utilizadas na Instituição, as quais serão atualizadas sempre que a situação o justifique.
 - b) Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia as Atividades da Vida Diária; (Dependentes de 1.º Grau).
 - c) Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo; (Dependentes de 1.º e 2.º Grau).
 10. Para efeitos da participação familiar considera-se como rendimento 80% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo Utente.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

11. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, material clínico, algálias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, realizadas pelo Utente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante responsável pelo seu internamento na ERPI.
12. A participação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
13. Sempre que devidamente autorizado pela Misericórdia, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês.
14. Quando se verifique o não cumprimento dos prazos a cima indicados, a participação familiar será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
15. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para cessação do contrato celebrado.
16. Iniciando-se a frequência da ERPI na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da participação familiar, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
17. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque, MB, ou transferência bancária, sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.

Artigo 26.º

(Conceitos)

1. Para efeitos do presente regulamento interno, entende-se que:



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

- a. ***Rendimento Mensal Ilíquido do Utente e/ou dos Descendentes de 1º Grau da linha Reta ou de quem se encontre à Prestação de Alimentos*** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os Subsídios de Férias e Natal.

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do Utente e dos Descendentes de 1.º Grau da Linha Reta ou de quem se encontre à Prestação de Alimentos, consideram-se os seguintes rendimentos:
 - 2.1. Do trabalho dependente;
 - 2.2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 - 2.3. De Pensões;
 - 2.4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
 - 2.5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - 2.6. Prediais:
 - 2.6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - 2.6.1.1. As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
 - 2.6.1.2. As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - 2.6.1.3. A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - 2.6.1.4. À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - 2.6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

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

2.6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos Descendentes de 1.º Grau da Linha Reta ou de quem se encontre à Prestação de Alimentos, 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.

2.7. De capitais:

2.7.1. 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 ativos financeiros;

2.7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou de quem se encontre à Prestação de Alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

3. 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 apuramento do montante do rendimento do Utente e dos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou de quem se encontre à Prestação de Alimentos consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

5. **Despesas Fixas** – consideram-se despesas mensais fixas do Utente:



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Despesa com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência.
6. As despesas mensais fixas, a que se referem as alíneas b) e c) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.
7. **Caução** – Valor entregue à Misericórdia aquando da celebração do Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, a título de garantia pelo pontual cumprimento daquele, com o direito a reembolso ao Utente, familiar/responsável e/ou Acompanhante, após acerto de contas entre a Misericórdia e aqueles.

Subsecção II

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

1. Relativamente aos utentes que não se encontram abrangidos pelo Acordo de Cooperação, é livre a fixação do valor da participação mensal do Utente, designada mensalidade.

CAPÍTULO V

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 27.º

(Horário de Funcionamento)

1. O horário de funcionamento dos serviços será:



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

- a. A ERPI funciona 7 dias por semana, entre as 00:00 e as 24:00 horas:

Artigo 28.º

(Paridade e Local de Alimentação)

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos.
2. Quando devidamente justificado, a ementa será adaptada às necessidades do utente.
3. As refeições são servidas na sala de refeições da ERPI, podendo em casos justificados ser servidas nos quartos.
4. Mediante solicitação prévia, familiares e amigos, poderão tomar qualquer refeição com o Utente nas instalações da ERPI, podendo esta ser sujeita a pagamento

Artigo 29.º

(Proibição de outros alimentos)

1. Para o regular funcionamento da ERPI e segurança alimentar de todos, é proibido aos Utentes:
 - a) O consumo de alimentos sem data de limite de consumo nas instalações da ERPI.

Artigo 30.º

(Visitas)

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos, desde que seja esse o desejo e vontade do utente.
2. É livremente facultada a visita de familiares e amigos, desde que não sobrepostas aos horários da higiene pessoal e período de descanso dos utentes, preferencialmente nos seguintes horários:

Todos os dias:

- **Período da manhã:** 10.30 horas às 12.00 horas



- **Período da tarde:** 14.00 horas às 17,45 horas

3. Sempre que possível e desde que tal contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do Utente, os familiares/responsável ou acompanhante poderão participar no apoio ao Utente bem como nas atividades socio ocupacionais a decorrer, podendo para o efeito prolongar a sua permanência nas instalações da ERPI, mediante autorização previamente concedida pelo Coordenador/Diretor Técnico. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao Coordenador/Diretor Técnico ou a quem o substitui.

Artigo 31.º

(Saídas)

1. As saídas são livres.
2. A saída dos Utentes fisicamente dependentes ou que apresentem um quadro clínico de demência, que possa comprometer a sua segurança, apenas será possível quando acompanhados por cuidadores formais da Misericórdia, familiares ou amigos.
3. Os Utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica deverão obter parecer do Médico da Misericórdia ou do Médico de família acerca da sua saída das instalações da ERPI. Caso o parecer médico seja desfavorável, o Utente deverá assinar um termo de responsabilidade caso queira sair.

Artigo 32.º

(Condições de Alojamento)

1. A Misericórdia é responsável pela limpeza do quarto e pelo tratamento de todas as roupas, salvo se algum Utente mostrar vontade de o fazer, carecendo neste caso do respetivo apoio de enquadramento do/a Coordenador/a Diretor/a Técnico/a junto dos profissionais da ERPI para estas áreas.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

2. As instalações da ERPI devem garantir a existência de espaços com condições ambientais, de iluminação e de conforto adequadas, bem como estar dotada de água corrente quente e fria.
3. Os quartos deverão estar equipados com mobiliário adequado e em boas condições, devendo estes espaços ter um ambiente humanizado e personalizado sempre que possível.
4. Durante a noite as luzes poderão estar desligadas, mantendo-se apenas as luzes de emergência ou presença.
5. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.
6. Será obrigatório que todos os Utentes cumpram com as práticas diárias de higiene pessoal, relativamente à limpeza e asseio do próprio corpo, devendo ser respeitada a escala de banhos definida no PIC.

Artigo 33.º

(Promoção do Envelhecimento Ativo)

1. A ERPI proporciona atividades promotoras do envelhecimento ativo com vista à promoção da qualidade de vida dos Utentes:
 - a. Passeios e saídas.
 - b. Atividades promotoras de vida saudável.
 - c. Inclusão e literacia digital.
 - d. Promoção da intergeracionalidade.
 - e. Dinamização Cultural, entre outras.

Artigo 34.º

(Bens e Contas Correntes)



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

1. Aquando da admissão do Utente será elaborada a relação dos bens e valores que o mesmo traz consigo, devendo ser assinada pelo/a Diretor/a Técnico/a, pelo Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, a quem será entregue um duplicado. A relação dos valores será atualizada sempre que existam entregas à ERPI ou ao respetivo Utente.
2. Sempre que houver alguma alteração à relação acima descrita, a mesma será atualizada, devendo o Utente transmitir tal alteração ao/à Diretor/a Técnico/a, identificando o Valor ou Objeto, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada, seguindo o procedimento previsto no número anterior.
3. Os objetos entregues serão guardados em cofre existente na ERPI ou numa Instituição Bancária, garantindo assim a sua segurança. No entanto, reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que a ERPI verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.
4. Os valores e/ou objetos serão entregues ao proprietário sempre que seja solicitado ou aos seus herdeiros legais, em caso de falecimento do Utente.
5. 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.
6. Caso seja opção do Utente, os vales postais das suas Pensões poderão ser recebidos pela Misericórdia, que se encarregará dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto do Instituto de Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas reformas.
7. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da Misericórdia, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao Utente por sua solicitação.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

8. A Misericórdia será responsável junto do Utente e do seu Familiar/Responsável e/ou Acompanhante, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.
9. A Misericórdia é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o Utente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
10. No caso de o Utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem Familiares/Responsáveis e/ou Acompanhante disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado.
11. Os bens e valores móveis não sujeitos a registo, que estavam na posse do Utente falecido e à guarda do estabelecimento no momento da sua morte, que não sejam reclamados pelos seus legítimos herdeiros ou representantes dentro do prazo de um ano a contar do falecimento, reverterem a favor da instituição.

Artigo 35.º

(Responsabilidade)

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

Artigo 36.º

(Direitos da Misericórdia)

1. São direitos da Misericórdia:



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

- a) Exigir dos Utentes, acompanhantes e familiares ou amigos significativos do utente, o cumprimento do presente regulamento interno;
- b) Fazer o enquadramento e acompanhamento, dos acompanhantes e familiares ou amigos significativos do utente, na participação das atividades da ERPI e no cumprimento do presente regulamento interno;
- c) 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, dos outros utentes e dos colaboradores, em articulação com os familiares/responsável e/ou Acompanhante;
- d) Rescisão de contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com o Utente nos termos do Artigo 43º do presente regulamento interno;
- e) Ser tratada com respeito e dignidade;
- f) Receber atempadamente a comparticipação familiar/mensalidade acordada;
- g) Ver respeitado o seu património.

Artigo 37.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;
 - 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 pela ERPI;
- h) Afixar, em local visível a identificação da direção técnica, horários de funcionamento das atividades e serviços, o mapa semanal das ementas incluindo dietas, preçário e ou tabela da participação familiar, referência à existência de livro de reclamações;
- i) Manter atualizados os processos dos Utentes;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes, cumprindo as regras de RGPD;
- k) Dispor de Livro de Reclamações e de Livro de Reclamações Eletrónico.

Artigo 38.º

(Direitos dos Utentes)

1. Constituem Direitos do Utente em ERPI:

- a) Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente regulamento interno;
- b) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- c) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- d) Ser informado 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;
- e) 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, expetativas e preferências;
- f) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expetativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- g) Ser tratado com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- h) Ser informado e orientado sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- i) Receber visitas de acordo com o presente regulamento interno;
- j) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

- k) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas;
- l) Usufruir dos serviços constantes do n.º 1 do Artigo 6.º;
- m) Participar na vida da Misericórdia, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- n) Participar nas tarefas quotidianas (cozinha, lavandaria, jardinagem, entre outros) sempre que o desejem e que a sua condição física e mental o permita;
- o) Ter asseguradas boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como emocional.

Artigo 39.º

(Deveres dos Utentes)

1. Os Utentes da ERPI devem:

- a) Cumprir com o presente regulamento interno;
- b) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) Efetuar o pagamento da participação familiar atempadamente, pelos serviços prestados;
- h) Cumprir com as práticas diárias de higiene pessoal, relativamente à limpeza e asseio do próprio corpo, devendo ser respeitada a escala de banhos definida pela instituição;
- i) Respeitar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão nos quartos;
- j) Dar conhecimento e reclamar junto do Coordenador/Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

utentes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.

Artigo 40.º

(Direitos dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante)

1. Constituem direitos dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante:

- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, 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 residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal;
- e) Ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;
- f) Efetuar reclamações e sugestões;

Artigo 41.º

(Deveres dos Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante)

1. Os Familiares, Pessoas de Referência e Acompanhante têm os seguintes deveres:

- a) Cumprir o regulamento interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
- d) Zelar pela boa conservação da ERPI e dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
- f) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, designadamente o pagamento das participações



familiares/mensalidades, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;

- g) A prestar todas as informações sobre o Utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele e, bem assim, colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do mesmo;
- h) Para além de por si próprio, assinar, o presente contrato em nome e em representação do Segundo Outorgante sempre que este, por razões físicas e / ou psíquicas, esteja impossibilitado de o fazer.

CAPÍTULO VI

DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 42.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 presta o de serviços, atividades e cuidados.
2. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na ERPI, os Utentes cujo comportamento perturbe o bom funcionamento da ERPI 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 da ERPI e que coloquem em risco o bem-estar bio-psico-social dos restantes Utentes, mediante acompanhamento da equipa técnica da ERPI, poderão ser transferidos para uma resposta social mais adequada.



4. Ocorrências muito graves, consagradas na Lei como Crime, serão encaminhadas para procedimento judicial.

Artigo 43.º

(Cessação da Prestação de Serviços)

1. O Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, 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. Sem prejuízo do previsto no n.º 7 do presente Artigo, qualquer das partes poderá cessar o contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, independente de justa causa, mediante denúncia remetida à outra parte com a antecedência mínima de 60 dias.
3. O incumprimento, total ou parcial, do prazo de aviso prévio previsto no número 2 implica o pagamento à parte não faltosa de indemnização correspondente à comparticipação familiar/mensalidade do período em falta.
4. Ocorrendo justa causa, qualquer das partes pode fazer cessar o contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, devendo o Utente abandonar o equipamento no prazo de 10 dias.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:



- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais colaboradores e Utentes;
 - d) Incumprimento pelo Utente, Familiar/Responsável e/ou Acompanhante das responsabilidades assumidas pela assinatura do regulamento interno.
6. Poderá ainda o Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do Utente ao equipamento, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
7. O Familiar/Responsável e/ou Acompanhante do Utente não pode unilateralmente fazer cessar o contrato do Utente, mas apenas e em conjunto com este.
8. No caso de o Utente que deseje sair de modo voluntário e definitivo da ERPI, terá de declarar por si ou por Acompanhante, e através de forma escrita a cessação do contrato.
9. A rescisão do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados 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 e/ou Acompanhante todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

CAPÍTULO VII

PESSOAL

DISPOSIÇÕES GERAIS



Artigo 44.º

(Quadro de Pessoal)

1. De modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços prestados aos Utentes, o quadro de pessoal será definido pela Mesa Administrativa da Misericórdia tendo por base os indicadores e normativos gerais.
2. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.

CAPÍTULO VIII

CULTO

Artigo 45.º

(Religiões)

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

CAPÍTULO IX

FUNERAL

Artigo 46.º

(Custeamento do Funeral e Sufrágios)



1. As despesas com o funeral e sufrágios de um Utente são da responsabilidade da Família/Responsável do mesmo e/ou do Acompanhante, salvo no caso de Utente sem qualquer possibilidade económica e sem que outrem tome tal compromisso junto da Misericórdia, devendo então esta suportar os encargos e arrecadar qualquer benefício/subsídio da Segurança Social.

Artigo 47.º

(Atos Fúnebres)

1. Se não houver sido feita comunicação escrita prévia com as últimas vontades, que será apensa ao processo para se cumprirem escrupulosamente – desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para a Misericórdia, os funerais dos Utentes realizam-se segundo as normas da Misericórdia e dentro do estilo correntemente digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o Cemitério da área administrativa da ERPI.
2. Se qualquer família ou pessoa amiga pretender que o Utente falecido seja sepultado noutra cemitério, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, correrão por conta dos mesmos, declinando a Misericórdia todas e qualquer responsabilidade nesse aspeto.
3. Nos casos em que o Utente tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe e à maneira de ser sepultado, verificando-se verdadeira precariedade económica da família desse Utente, fica o Provedor com competência para aceitar ou não esta incumbência.

CAPÍTULO X

VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO



Artigo 48.º

(Roupa e Haveres Pessoais)

1. O Utente deverá fazer-se acompanhar de roupas consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal, bem como dos seus haveres pessoais, quando assim o entenda.

Artigo 49.º

(Valores e Espólio)

1. Os Utentes que disponham de objetos de valor ou dinheiro poderão colocá-los à guarda da Misericórdia através do recurso à figura do Contrato de Depósito, entregando-os aos serviços da Misericórdia, em que esta é depositária e depositante o dono dos objetos, os quais serão devolvidos, mediante solicitação e assinatura do respetivo Termo de Entrega.
2. Sempre que o Utente possua valores em dinheiro para as suas despesas pessoais estes são única e exclusivamente da responsabilidade do Utente, não se responsabilizando a Misericórdia pela sua perda ou extravio.

Artigo 50.º

(Devolução de Bens Pessoais)

1. Em caso de saída do Utente, serão restituídos ao mesmo, mediante Termo de Entrega, todos os bens móveis e objetos que sejam sua pertença.
2. Em caso de falecimento, os Serviços Administrativos conjuntamente com o/a Coordenador/a e/ou Diretor/a Técnico/a procederão ao arrolamento do espólio, através de auto, até ao final do primeiro dia útil após o decesso, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do cabeça-de-casal ou de Acompanhante, dos bens móveis e objetos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

3. Com a verificação do decesso, o/a Coordenador/a e/ou Diretor/a Técnico/a, independentemente do disposto no número anterior, procederá de imediato à recolha e guarda dos bens e valores do falecido.
4. No que se refere ao espólio dos Utentes, a Misericórdia rege-se pelas regras consagradas no Decreto-Lei n.º 519-G2/79, de 29 de dezembro.
5. Havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo que por escrito particular, mas apenso ao respetivo Processo Individual do Utente, serão estes entregues de acordo com a vontade real e final do autor da sucessão, não sendo admitidos legados a favor de funcionários da Misericórdia.

CAPÍTULO XI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 51.º

(Alterações ao Regulamento)

1. Nos termos da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os Utentes, Familiares/Responsáveis e/ou Acompanhante sobre quaisquer alterações ao presente regulamento interno com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados que a este assiste.

Artigo 52.º

(Integração de Lacunas)



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOUVEIA

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas | Regulamento Interno

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 53.º

(Livro de Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, a ERPI possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica da ERPI sempre que desejado.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico que se encontra afixado hall de entrada da ERPI.
3. Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao/à Diretor/a Técnico/a da ERPI ou outro responsável.

Artigo 54.º

(Protocolos de Sinalização e Atuação em Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência)

1. Nos termos da legislação em vigor, a ERPI dispõe de um Plano de Sinalização e Atuação em caso de Emergência, Risco de Maus -Tratos e Negligência, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica da ERPI 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.

Artigo 55.º

(Entrada em Vigor)

1. O presente regulamento entra em vigor em 21 de julho de 2024, revogando o anterior.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE GOVEIA

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

Artigo 56.º

(Aprovação, Edição e Revisões)

1. É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ERPI.
2. Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de 20 de junho de 2024.

A Mesa Administrativa