

REGULAMENTO INTERNO



Santa Casa da Misericórdia de Vagos

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:



Lista de Revisões

Revisão N.º	Tipo de Revisão	Página (s)	Data
0	Elaboração Inicial	Todas	10/04/2015
1	Atualização	4;5;6;7;8; 9; 13;15;16;24;25;28;29	09/07/2020

Índice

PREÂMBULO	4
Missão	4
Visão	4
Valores	4
Política da Qualidade	5
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Âmbito	5
Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD	5
Legislação Aplicável, Orientações Técnicas e Normativas	6
Localização, Instalações e Horário de Funcionamento	6
Natureza e Objetivos Gerais da ERPI	6
Objetivos Específicos da ERPI	6
CAPÍTULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO	7
Condições de Admissão	7
Critérios de Admissão	7
Processo de Candidatura	8
Processo de Admissão	9
Gestão da Lista de Espera	9
Acolhimento e Receção	9
Vestuário e Haveres Pessoais	10
Processo Individual	10
Gestão de Maus Tratos e Negligência	11
CAPÍTULO III - SERVIÇOS PRESTADOS.....	11
Serviços Prestados pela ERPI.....	11
Alojamento	12
Alimentação	12

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

Saúde.....	13
Animação sociocultural.....	14
Passeios/Deslocações	14
CAPÍTULO IV - QUADRO DE PESSOAL OU COLABORADORES.....	14
Quadro de pessoal.....	14
Conteúdo Funcional	15
Direção Técnica	17
CAPÍTULO V - LIBERDADE RELIGIOSA E CULTO.....	17
Culto Católico.....	17
Outras Religiões.....	17
CAPÍTULO VI - VISITAS E SAÍDAS.....	17
Visitas	17
Saídas.....	18
CAPÍTULO VII - AÇÃO DISCIPLINAR	19
Infrações e Sanções.....	19
Competência para Aplicação das Sanções	19
CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES	20
Dos Clientes.....	20
Da Santa Casa da Misericórdia de Vagos	21
Dos Responsáveis	21
Metodologia de Reclamações e Grau de Satisfação do Cliente	23
CAPÍTULO IX – COMPARTICIPAÇÕES	23
Comparticipações.....	23
Conceitos	25
Rendimento Per Capita	27
CAPÍTULO X - FALECIMENTO.....	27
Do Funeral	27
Espólio	28
CAPÍTULO XI - DISPOSIÇÕES FINAIS	28
Contrato de Prestação de Serviços	28
Bens e Contas Correntes	28
Casos Omissos e Disposições Comuns.....	29
Disposições Finais	29

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	4 de 29

PREÂMBULO

A Santa Casa da Misericórdia de Vagos, fundada em dezembro de 1959, iniciou a sua atividade em outubro de 1976, na área da Infância.

Procurando sempre dar resposta às necessidades da população que serve, a Misericórdia foi alargando o âmbito de atuação. Atualmente, sua atividade desenvolve-se, em quatro eixos principais, designadamente a Ação Social; a Educação; a Saúde e a Cultura/Recreação.

A Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade são os seguintes descritos:

Missão

Somos uma Organização do Terceiro Setor da economia, centrada nos Direitos da Pessoa Humana, que responde às necessidades da comunidade, de forma proativa, promove a cidadania e a solidariedade, contribuindo decisivamente para o desenvolvimento sociolocal.

Visão

A Misericórdia de Vagos (a)firmar-se-á pela melhoria contínua da qualidade e da excelência de serviços, de uma forma empreendedora e sustentável, reconhecida por quem a conhece e por quem queremos que a conheça.

Valores

Solidariedade - Assunção da responsabilidade na contribuição para a resolução dos problemas dos cidadãos.

Individualidade - Respeito pela dignidade da Pessoa (valores, crenças, etnia, ideologias, privacidade...).

Profissionalismo - Competência, responsabilidade, ética e zelo.

Excelência - Elevado padrão de qualidade percebida pelos Clientes externos e internos.

Participação - Capacitação da Pessoa como agente do seu processo de desenvolvimento. Promoção da intergeracionalidade.

Inovação - Encontrar respostas para os problemas sociais emergentes.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

Política da Qualidade

Focalização no Cliente, visando a satisfação das suas necessidades e expectativas.

Prática permanente duma efetiva relação de confiança e satisfação com os colaboradores, parceiros e fornecedores.

Focalização na sustentabilidade económica e financeira da Organização.

Revisão periódica do sistema de gestão da qualidade em busca de oportunidades de melhoria.

Comprometimento em cumprir os requisitos e melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

Garantia de uma Política da Qualidade entendida e assumida por todos os colaboradores.

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Âmbito

O presente Regulamento estabelece as normas de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, da Santa Casa da Misericórdia de Vagos (SCMV), adiante designada abreviadamente por ERPI.

Artigo 2.º

Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD

1. Os dados pessoais recolhidos fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança social.
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 sobre a orientação do responsável pela proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de clientes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	6 de 29

4. A política de privacidade da SCMV encontra-se disponível para consulta na instituição e no site institucional.

Artigo 3.º

Legislação Aplicável, Orientações Técnicas e Normativas

A ERPI é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, pelo disposto no presente regulamento, pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, pela legislação em vigor e outros normativos.

Artigo 4.º

Localização, Instalações e Horário de Funcionamento

1. A ERPI funciona no edifício sede da Misericórdia, sito na Rua Pe. Vicente Maria da Rocha, em Vagos.
2. Os serviços da ERPI funcionam 24 horas por dia, todos os dias do ano.
3. As instalações da ERPI são constituídas pelos quartos e áreas comuns: receção; gabinete de direção; instalações sanitárias; sala de reuniões; gabinete médico e de enfermagem; salas de convívio/estar; refeitório; salão de cabeleireiro/manicure/pedicure e sala reservada aos colaboradores.

Artigo 5.º

Natureza e Objetivos Gerais da ERPI

A ERPI constitui uma Resposta Social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que são desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados a pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitacional de vida.

Artigo 6.º

Objetivos Específicos da ERPI

São objetivos específicos da ERPI:

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial da pessoa idosa;
- b) Contribuir para o sucesso do processo de envelhecimento;
- c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e de vizinhança;
- d) Favorecer a interação, bem como, os sentimentos de autoestima e segurança, potenciando a integração social;
- e) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião.

CAPITULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO

Artigo 7.º

Condições de Admissão

1. São condições de admissão:
- a) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais, considerados pelo Provedor e mediante proposta do Diretor Técnico;
 - b) Não apresentar perturbação mental grave ou qualquer doença que ponha em risco a sua integridade física e/ou dos outros Clientes ou prejudique o normal funcionamento da ERPI;
 - c) Manifestar vontade de ser admitido ou, caso esteja impedido de o fazer, tal vontade seja manifestada pela pessoa responsável.

Artigo 8.º

Critérios de Admissão

1. A admissão de clientes será feita de acordo com os seguintes critérios:
- a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
 - b) Frequentar a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário da SCMV;
 - c) Pessoas socialmente carenciadas;
 - d) Ser familiar direto de cliente já residente na ERPI da SCMV;

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	8 de 29

- e) Localização geográfica;
 - f) Grau de dependência.
2. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão de cliente.
3. Na aplicação destes critérios deve-se atender que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos socialmente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos 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 cliente ou a pessoa responsável deverá, mediante marcação prévia, dirigir-se ao Diretor Técnico da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, a fim de ser elaborado a ficha de inscrição e entregar os seguintes elementos:
- a) Número do Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, do Cartão de Contribuinte, do Cartão de Beneficiário da Segurança Social (ou organismo equiparado), do Cartão de Utente do SNS do candidato;
 - b) Informação do estado clínico e de dependência do candidato;
 - c) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - d) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - e) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - f) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - g) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - h) Quando se entender necessário, pode ser exigida certidão da sentença judicial que regule a representação do Cliente;

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos, devendo iniciar-se, de imediato, o processo de obtenção dos elementos em falta.

Artigo 10.º

Processo de Admissão

1. As candidaturas são analisadas pelo Diretor Técnico da ERPI, a quem compete elaborar a proposta de admissão, que submete para decisão do Provedor.
2. A decisão de admissão é comunicada ao potencial cliente/pessoa responsável.
3. A admissão tem sempre carácter experimental por um período de 90 dias, de modo a avaliar a integração na resposta social, passando a definitiva, se a tal não se opuser, em parecer, o Diretor Técnico.
4. A admissão pressupõe:
 - a) O conhecimento e aceitação deste Regulamento Interno;
 - b) A entrega do Guião de acolhimento, política de privacidade e autorização dos direitos de imagem;
 - c) O preenchimento do Plano de Cuidados Pessoais;
 - d) O preenchimento e assinatura da Lista de pertences do cliente, pelo DT e cliente/pessoa responsável;
 - e) A celebração do contrato de prestação de serviços.

Artigo 11.º

Gestão da Lista de Espera

Quando não exista vaga, os candidatos que satisfaçam as condições de seleção são inscritos em lista de espera, sendo que o candidato será informado da sua posição na lista, sempre que o solicite.

Artigo 12.º

Acolhimento e Receção

1. A receção do Cliente é feita pelo Diretor Técnico ou o seu representante, que o apresentará aos colaboradores e aos outros Clientes na visita às instalações, indicando-lhe os respetivos aposentos.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	10 de 29

2. Em quartos duplos, deverá o Diretor Técnico promover uma reunião informal entre o Cliente e o colega de quarto, de modo a recordar as regras de funcionamento e fomentar a relação interpessoal.

3. O Cliente inicia um processo de integração, impondo-se a participação/acompanhamento familiar e/ou de pessoa significativa, se existir.

Artigo 13.º

Vestuário e Haveres Pessoais

1. Aquando da admissão do Cliente deverão ser cumpridos os seguintes preceitos:

a) O vestuário deverá vir marcado de acordo com as indicações dos serviços da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;

b) O Cliente poderá ter em seu poder objetos de uso pessoal, desde que não sejam volumosos (ex. mobiliário), cortantes, contundentes, medicamentosos ou outros potencialmente perigosos;

c) Não é permitida a permanência de animais domésticos no interior das instalações da resposta social.

2. A Santa Casa da Misericórdia de Vagos não se responsabiliza pelos objetos pessoais de valor que não sejam entregues ao cuidado dos serviços desta Instituição.

3. A pedido do Cliente, a Misericórdia poderá guardar, em cofre (transferindo a responsabilidade para uma seguradora, através de apólice com cobertura multiriscos) os seus objetos de maior valor, sendo que, nestes casos, tal deverá ser registado em formulário próprio assinado por ambas as partes.

Artigo 14.º

Processo Individual

1. Para cada idoso existirá um processo individual único, permanentemente atualizado, organizado e arquivado em local próprio, salvaguardando-se o conteúdo do mesmo.

2. O processo individual do Cliente poderá ser solicitado para consulta/cópia, pelo Cliente/pessoa responsável, ao Diretor Técnico da resposta social.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	11 de 29

Artigo 15.º

Gestão de Maus Tratos e Negligência

1. Em caso de suspeita de negligência, abuso ou maus-tratos de idosos por parte de terceiros (incluindo familiares), nomeadamente, violência física, psíquica ou verbal, o colaborador deve, imediatamente, mediante preenchimento da ficha de sinalização e avaliação de maus tratos e negligência, comunicar à Direção Técnica, que dará o necessário seguimento, nos termos da legislação em vigor.
2. Qualquer suspeita de negligência, abuso ou maus-tratos de idosos por parte de colaboradores da SCMV, será participada superiormente pelo Diretor Técnico, e implica, obrigatoriamente, a abertura de procedimento disciplinar e, se for caso disso, participação criminal.

CAPÍTULO III - SERVIÇOS PRESTADOS

Artigo 16.º

Serviços Prestados pela ERPI

1. Ao abrigo do contrato, são prestados os seguintes serviços:
 - a) Alojamento;
 - b) Alimentação;
 - c) Cuidados de higiene, de conforto e imagem (não inclui fraldas, cremes e similares);
 - d) Cuidados médicos e de enfermagem (não inclui medicamentos, taxas moderadoras e outras despesas de saúde, quer nos serviços públicos, quer nos privados, nem suplementos vitamínicos, aquisição/aluguer de aparelhos hospitalares/ajudas técnicas, próteses, ortóteses, etc.);
 - e) Transporte, em viatura da instituição, quando justificado e se possível, para consultas, tratamentos e exames no exterior, desde que sejam prescritos ou autorizados pelos Serviços de Saúde da ERPI;
 - f) Lavagem e tratamento de roupa;
 - g) Apoio nas atividades de vida diária;
 - h) Animação/convívio/atividades socioculturais;

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	12 de 29

- i) Aquisição de bens e serviços;
 - j) Acompanhamento social.
- 2. Serviços extra contratuais disponibilizados:**
- a) Fornecimento de medicamentos, suplementos vitamínicos e outros;
 - b) Fornecimento de fraldas e similares;
 - c) Telefonemas;
 - d) Outros extras.

Artigo 17.º

Alojamento

1. O alojamento é feito em quarto individual ou duplo.
2. O alojamento pressupõe a utilização do quarto, e de todas as áreas comuns, tendo o Cliente a obrigação de respeitar o espaço e os direitos dos outros residentes.
3. Não é permitido manter nos quartos, rádios ou televisores em funcionamento, depois da hora de silêncio e/ou sempre que tal se traduza em incómodo para outro(s) residente(s).
4. A limpeza das instalações será efetuada diariamente, nomeadamente no que diz respeito à higiene do ambiente e ao tratamento de roupas, tendo em vista o bem-estar do Cliente.
5. É proibido colocar nas paredes pregos, quadros, estampas, etc.

Artigo 18.º

Alimentação

1. As ementas são elaboradas por uma equipa, que inclui um responsável da cozinha e outros colaboradores, sob supervisão de um profissional habilitado.
2. As dietas carecem de prescrição médica e são de cumprimento obrigatório.
3. Os horários das refeições, salvo alguma alteração ocasional de funcionamento, são os seguintes:
 - Pequeno-Almoço: a partir das 9.00 h;
 - Almoço: a partir das 12:00 h;
 - Lanche: a partir das 15.30h;
 - Jantar: a partir das 18.30h;

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	13 de 29

- Suplemento: a partir das 21.30 horas.

4. As refeições são servidas no refeitório, de acordo com os horários em vigor. Só em casos especiais e justificados a equipa técnica poderá autorizar que as mesmas sejam servidas nos quartos.

5. Não é permitido ter nos quartos qualquer tipo de alimentos suscetíveis de se deteriorarem e/ou provocarem maus odores.

6. Se um Cliente pretender não comparecer a qualquer refeição, deve avisar os serviços com 3 horas de antecedência relativamente ao horário respetivo.

7. Não é permitido trazer bebidas alcoólicas para a ERPI;

8. A Misericórdia não se responsabiliza por eventuais consequências de produtos alimentares trazidos do exterior.

Artigo 19.º

Saúde

1. Os Clientes usufruem dos serviços médicos e de enfermagem, prestados na ERPI.

2. Os serviços referidos no n.º anterior asseguram as rotinas de vigilância do estado de saúde dos mesmos, bem como a prestação ao nível dos cuidados de saúde básicos adequados.

3. Caso o Cliente pretenda ser assistido por um médico diferente do que presta serviço na ERPI, assumirá as responsabilidades inerentes e informará antecipadamente, por escrito, o Diretor Técnico da resposta social. No entanto, não pode recusar-se a ser avaliado pelos nossos serviços se tal lhe for determinado.

4. A preparação medicamentosa é da responsabilidade da farmácia contratualizada e serviço de enfermagem mediante a prescrição do médico da instituição ou de outro clínico, caso em que deverá a mesma ser entregue (original ou fotocópia) à ERPI, com as instruções de administração, eventual dieta associada e outras informações consideradas relevantes, sem as quais a instituição não se pode responsabilizar pela respetiva administração.

5. Em situação de deslocação de urgência do Cliente ao Hospital e, perante a impossibilidade de acompanhamento pelo familiar/responsável (que será, imediatamente, avisado), a Instituição providenciará esse acompanhamento.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	14 de 29

6. Em caso de hospitalização do Cliente, compete ao familiar/responsável garantir o acompanhamento do residente até ao seu regresso à ERPI.

Artigo 20.º

Animação sociocultural

1. Este serviço promove e desenvolve, segundo planos previamente estabelecidos, atividades do domínio lúdico-social, bem como do religioso, desportivo, cognitivo, artístico, etc.
2. O Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP) será ajustado aos interesses dos Clientes e estará afixado para consulta.
3. Por razões pertinentes, poderão as atividades, previstas em plano, ser substituídas ou alteradas.

Artigo 21.º

Passeios/Deslocações

1. A organização de passeios e/ou deslocações é da responsabilidade da Equipa Técnica.
2. Os passeios/deslocações ao exterior, dependendo do custo, poderão ter uma comparticipação por parte dos Clientes.
3. Durante os passeios e/ou deslocações, os Clientes são sempre acompanhados pelos colaboradores da Instituição.

CAPÍTULO IV - QUADRO DE PESSOAL OU COLABORADORES

Artigo 22.º

Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação dos recursos humanos, definidos de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Os Colaboradores afetos à ERPI são:
 - a) Diretor Técnico;

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

- b) Gerontólogo;
 - c) Assistente Social;
 - d) Animadores Socioculturais, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - e) Enfermeiros;
 - f) Ajudantes de Lar;
 - g) Auxiliares de Serviços Gerais;
 - h) Motorista, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - i) Cozinheiros, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - j) Ajudantes de Cozinha, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - k) Administrativos, com afetação simultânea a outras respostas sociais;
 - l) Encarregado de serviços gerais.
3. É proibido a todo o colaborador aceitar qualquer gratificação dos Clientes, familiares ou outros.

Artigo 23.º

Conteúdo Funcional

1. De acordo com as respetivas categorias, são considerados como principais conteúdos funcionais:
- a) Gerontólogo - Elaborar a avaliação mental dos Clientes e assegurar o acompanhamento psicoemocional dos Clientes no processo de integração institucional;
 - b) Assistente Social - elaborar avaliações e informações sociais; fomentar e reforçar as relações entre os Clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral; contribuir para a organização e atualização do processo individual de cada Cliente;
 - c) Animador Sociocultural – elaborar avaliações socioculturais; planejar, organizar e desenvolver atividades de animação/ocupação/enriquecimento sociocultural para os Clientes; dinamizar atividades do domínio lúdico-social, bem como do religioso; desportivo, cognitivo e artístico; promover iniciativas de interação com outros grupos de diferentes faixas etárias, favorecendo o convívio; definir e aplicar metodologias adequadas à tipologia dos Clientes;
 - d) Enfermeiro - proceder à prestação de cuidados de enfermagem (injetáveis e vacinas, tratamento a feridas, gestão da assistência medicamentosa, avaliação dos

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	16 de 29

sinais vitais); elaborar o processo de enfermagem; realizar a triagem e participação na consulta médica da instituição; orientar e formar as Ajudantes de Ação Direta no que concerne aos procedimentos de atuação com os Clientes dependentes, nomeadamente no que respeita ao seu posicionamento e mobilização e prevenção de úlceras de pressão;

e) Ajudante de Lar/Auxiliar de Serviços Gerais - trabalhar diretamente com os Clientes tendo em vista o seu bem-estar; proceder ao acompanhamento diurno e/ou noturno dos Clientes, dentro e fora da instituição; assegurar a sua higiene e alimentação; proceder à limpeza das instalações, nomeadamente, dos quartos, casas de banho e zonas comuns; informar o Diretor Técnico de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento da ERPI, ou que ponha em causa o bem-estar dos idosos; desempenhar outras tarefas atribuídas pela Diretora Técnica com o devido enquadramento;

f) Motorista - conduzir os veículos da instituição; zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos; verificar os níveis de óleo e de água e a pressão dos pneus;

g) Cozinheiro - preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições; zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios; administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confeção das refeições; colaborar na elaboração de ementas; distribuir as refeições (por travessas);

h) Ajudante de Cozinha - trabalhar sob as ordens do cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; substituir o cozinheiro nas suas faltas e impedimentos;

i) Administrativo - executar tarefas relacionadas com o expediente e arquivo; rececionar e registar a correspondência e encaminhá-la para os respetivos serviços; proceder à expedição da correspondência; atender e encaminhar, telefónica ou pessoalmente, o público interno e externo da Instituição;

j) Encarregado de serviços gerais - requisitar os produtos indispensáveis ao normal funcionamento dos serviços; verificar periodicamente os inventários e as existências e informar superiormente das necessidades de aquisição, reparação ou substituição dos bens ou equipamentos; manter em ordem o inventário do respetivo sector.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:



Artigo 24.º

Direção Técnica

1. A Direção Técnica é assegurada por um Licenciado em Ciências Sociais e Humanas, nos termos da legislação em vigor.
2. Ao Diretor Técnico compete, designadamente: coordenar globalmente todas as atividades; dirigir o funcionamento supervisionando as atividades do resto do pessoal; criar condições que garantam um clima de bem-estar e assegurar a execução das decisões e deliberações da Mesa Administrativa, do Provedor ou do Coordenador Geral respeitantes à resposta social.

CAPÍTULO V - LIBERDADE RELIGIOSA E CULTO

Artigo 25.º

Culto Católico

Sendo a Santa Casa da Misericórdia uma instituição canonicamente ereta, os Clientes da ERPI têm a prerrogativa de participação em todos os atos de assistência, cerimónias e outras manifestações religiosas realizados nas suas instalações, que serão unicamente de índole Católica.

Artigo 26.º

Outras Religiões

No respeito pela total liberdade dos Clientes, está garantida a sua não discriminação face às opções religiosas de cada um, não sendo, no entanto, permitidas na ERPI atividades de outras religiões que não a Católica.

CAPÍTULO VI - VISITAS E SAÍDAS

Artigo 27.º

Visitas

1. As visitas deverão dirigir-se à receção, que estabelecerá a ligação com o Cliente. Existirá para o efeito o Registo de Visitas onde ficarão identificadas as entradas.

Elaborado		Verificado/Aprovado	
	Data:		Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	18 de 29

2. As visitas deverão decorrer nos espaços de utilização comum, com respeito pelos presentes.
3. Em caso devidamente justificado, a visita poderá decorrer no aposento do visitado, sem prejuízo dos direitos dos outros Clientes e mediante autorização específica.
4. As visitas deverão ocorrer, preferencialmente, para o melhor funcionamento dos serviços, entre as 15H00 e as 18H30.
5. Os visitantes, sempre que tragam algum tipo de alimento ou bebida, devem, antes de o entregar ao Cliente, dar conhecimento a um colaborador de ERPI, que avaliará a oportunidade dessa entrega/consumo.

Artigo 28.º

Saídas

1. Os Clientes têm total liberdade de se ausentarem das instalações estando, as saídas, apenas subordinadas ao funcionamento dos serviços da ERPI e a aviso prévio.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior devem observar-se as seguintes condições especiais:
 - a) Os Clientes, cujas limitações físicas ou psíquicas representem risco acrescido para a sua segurança só poderão ausentar-se acompanhados por colaborador da Instituição, familiar ou pessoa de referência, devidamente identificada no processo;
 - b) Os Clientes que estejam sob tratamento clínico só poderão sair desde que obtenham autorização do médico, e a sua saída será efetuada nos mesmos moldes da alínea anterior;
 - c) Os Clientes portadores de doença mental usarão um dispositivo anti evasão.
3. As ausências que impliquem pernoita fora da ERPI, deverão ser comunicadas ao Diretor Técnico com a antecedência mínima de 24 horas indicando, nomeadamente:
 - a) O local para onde se ausenta;
 - b) O período de ausência;
 - c) O nome da pessoa que tomará o Cliente à sua responsabilidade se for caso disso;
 - d) O número de telefone ou indicação de outra forma de contacto.
4. Durante o período de ausência, sempre que a mesma não ocorra com acompanhamento de pessoal da ERPI, não assume a Misericórdia de Vagos

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

qualquer responsabilidade sobre o Cliente, recaindo aquela no próprio e/ou no respetivo familiar/ responsável pela saída.

CAPÍTULO VII - AÇÃO DISCIPLINAR

Artigo 29.º

Infrações e Sanções

Considera-se infração disciplinar o incumprimento por parte do Cliente/familiar ou responsável pelo Cliente dos deveres e das regras a que está sujeito, previstos neste Regulamento e no contrato de prestação de serviços.

Sanções:

- a) Repreensão verbal;
- b) Repreensão escrita;
- c) Penalização pecuniária;
- d) Cessaçã do Contrato de Prestação de Serviços.

Artigo 30.º

Competência para Aplicação das Sanções

1. O grau de gravidade da infração é avaliado pelo Diretor Técnico, que analisa as causas da ocorrência, reportando-a superiormente, sempre que necessário.
2. A aplicação da sanção prevista na alínea a) do artigo anterior é da competência do Diretor Técnico.
3. Perante a avaliação do grau de gravidade da infração, o Diretor Técnico participa e dá parecer, para aplicação de sanção mais gravosa.
4. Para a aplicação das sanções previstas nas alíneas b) e c) do artigo anterior, é competente o Provedor ou quem tiver poderes delegados, que decide sob parecer do Diretor Técnico.
5. A aplicação da sanção prevista na alínea d) do artigo anterior, compete á Mesa Administrativa, que delibera sob proposta do Provedor mediante informação do Diretor Técnico e parecer do Coordenador Geral.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	20 de 29

6. No caso referido no número anterior, compete ao Provedor notificar, da sanção, os outros outorgantes, designando o prazo para o Cliente abandonar a ERPI.

CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES

Artigo 31.º

Dos Clientes

1. Constituem direitos do Cliente:

- a) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- b) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- c) Ser informado das normas e Regulamento vigente;
- d) Participar ativamente em tudo o que lhe diga diretamente respeito;
- e) Ser ouvido sobre assuntos do seu interesse, sendo-lhe devida atenção individualizada e pessoal;
- f) Usufruir dos serviços constantes no Regulamento Interno;
- g) Apresentar sugestões ou reclamações sobre o funcionamento da resposta social, de forma verbal ou escrita;
- h) Usufruir de um espaço de privacidade e de um grau de autonomia na condução da sua vida pessoal adequados à sua idade e situação;
- i) Utilizar os vários serviços e instalações de acordo com as normas de funcionamento;
- j) Participar na vida da instituição.

2. Constituem deveres dos Clientes:

- a) Cumprir as normas constantes do Regulamento Interno;
- b) Respeitar pessoas e bens, não lesando a integridade física e moral de outrem e não destruindo bens móveis ou imóveis;
- c) Evitar atitudes que possam trazer danos a terceiros ou à Instituição;
- d) Respeitar o silêncio e a calma entre as 20.00 horas e as 08.00 horas;

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:



- e) Tratar com urbanidade o pessoal e dirigentes, cumprindo as instruções e indicações que estes lhe transmitam;
- f) Cumprir os Planos de Cuidados e de Desenvolvimento Individual estabelecidos;
- g) Participar nas reuniões para que sejam convocados pelo Diretor Técnico, ou outro responsável pela resposta social ou da Instituição.

Artigo 32.º

Da Santa Casa da Misericórdia de Vagos

1. Constituem direitos da Instituição:

- a) Exigir a preservação do bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar ao Cliente, à família ou ao responsável por aquele, a devida reparação do dano;
- b) Proceder ao apuramento de responsabilidades, podendo, inclusivamente, recorrer à via judicial, na eventualidade de difamação, injúria, calúnia, ou outro tipo de ofensa à instituição, seus dirigentes ou colaboradores, por parte dos seus Clientes e/ou familiares/responsáveis;

2. Constituem deveres da Instituição:

- a) Garantir o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos Clientes e o respeito pela sua dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição;
- b) Assegurar a existência de recursos humanos adequados;
- c) Proceder à admissão dos Clientes de acordo com os critérios definidos;
- d) Manter atualizado o processo individual de cada Cliente da instituição.

Artigo 33.º

Dos Responsáveis

- 1. O responsável é a pessoa familiar ou não do Cliente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo Cliente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	22 de 29

2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.

3. O Responsável tem os seguintes direitos:

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

4. O Responsável tem os seguintes deveres:

- a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da participação e penalizações que venham a ter lugar;
- b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do Cliente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o Cliente;
- c) Prestar todas as informações sobre o Cliente relevantes para o bem-estar e correto acompanhamento daquele, e colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do Cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- d) Assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o Cliente esteja impedido de o fazer;
- e) Assegurar a receção do Cliente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:



Artigo 34.º

Metodologia de Reclamações e Grau de Satisfação do Cliente

1. Nos termos da legislação em vigor, existe na ERPI, um livro de reclamações.
2. A instituição dispõe, ainda, de uma metodologia interna de reclamações e sugestões, com vista a aferir as insatisfações e sugestões em prol da melhoria contínua da qualidade.
3. Serão aplicados, regularmente, questionários para avaliação da satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e comunidade.

CAPÍTULO IX – COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 35º

Comparticipações

1. Compete à Mesa Administrativa, ou a quem esta designar, fixar caso a caso o valor das participações, as quais serão atualizadas anualmente, em janeiro, e terão em conta os rendimentos e património do Cliente, a situação económica do respetivo agregado familiar, bem como dos descendentes ou outros legalmente obrigados a prestação de alimentos.
2. A participação do Cliente é determinada, nos termos definidos no Protocolo de Cooperação entre o Ministério da Solidariedade e Segurança Social e a União das Misericórdias Portuguesas, pela aplicação das percentagens infra sobre o valor *per capita*, tendo em consideração o respetivo grau de dependência apurado pelo *Índice de Katz*, conforme quadro seguinte:

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

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	24 de 29

3. As percentagens acima, poderão ser revistas a qualquer momento por atualização do nível de dependência conforme o citado *Índice de Katz*, podendo atingir os 90% do rendimento “per capita”, relativamente aos clientes que recebem complemento por dependência de 1º grau ou, não estando a receber este complemento, a atribuição do mesmo tenha já sido requerida. Quando se não verificar o reconhecimento da dependência de 1º grau, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.

4. À participação do Cliente, calculada de acordo com as normas em vigor, acrescerá uma participação dos seus descendentes ou outros a quem a lei obrigue à prestação de alimentos, estabelecida de acordo com a sua capacidade económica e financeira e mediante outorga do contrato.

5. A não apresentação de comprovativos dos rendimentos/situação económica e financeira por parte do Cliente e/ou das pessoas referidas no número anterior, inviabiliza a determinação objetiva dos rendimentos, sendo as participações fixadas, pela Mesa Administrativa ou quem esta designar.

6. A ausência do Cliente, com motivo justificado, da ERPI, por um período igual ou superior a 2 semanas (14 dias consecutivos), confere desconto de 20% nas participações familiares, que será processado no mês seguinte.

7. As participações vencem no dia 1 do mês a que respeitam, podendo, no entanto, ser liquidadas sem qualquer penalização até ao dia 10 do mesmo mês, através de qualquer dos meios disponíveis:

- a) Aos balcões da instituição (numerário, cheque ou TPA);
- b) Pelo correio (cheque ou vale postal);
- c) Por transferência bancária (NIB – 001000005880009000151).

8. Sempre que devidamente autorizado pela instituição, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isso não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 5% no mês seguinte.

a) Por motivos reconhecidamente atendíveis, pode o Coordenador Geral dispensar a aplicação desta penalização.

9. O valor da mensalidade no mês de entrada é definido pela data de admissão:

- a) Até dia 10 – 100%
- b) Dia 11 a 14 – $\frac{2}{3}$
- c) Dia 15 a 20 – 50%

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:



d) Dia 21 a 30 – $\frac{1}{3}$

10. O valor da mensalidade no mês do fim do contrato de prestação de serviços é definido pela data de saída:

a) Até dia 10 – $\frac{1}{3}$

b) Dia 11 a 14 – 50%

c) Dia 15 a 20 – $\frac{2}{3}$

d) Dia 21 a 30 – 100%

Artigo 36º

Conceitos

Para cálculo/determinação das Comparticipações, entende-se por:

a) *Agregado Familiar*, para cálculo da comparticipação dos descendentes do cliente ou outros a quem a lei obrigue à prestação de alimentos, – O conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.

b) *Agregado Familiar*, para cálculo da comparticipação do Cliente, - é constituído apenas pelo próprio Cliente;

c) *Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar* – O duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos.

d) *Rendimentos dos Agregados Familiares (RAF)* – O seguinte conjunto de proveitos:

i. Do trabalho dependente;

ii. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;

iii. De Pensões;

iv. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;

v. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

vi. Prediais;

vi.1 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	26 de 29

vi.1.1 As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;

vi.1.2 As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;

vi.1.3 A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;

vi.1.4 À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

vi.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 atualizada ou de certidão de teor matricial.

vi.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 1º 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

vii. De capitais;

vii.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.

vii.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.

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

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	27 de 29

e) Despesas Fixas dos Agregados Familiares:

- 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. Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Artigo 37º

Rendimento Per Capita

1. O valor do Rendimento Per Capita mensal, obtém-se pela aplicação da seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Para apuramento dos montantes dos rendimentos dos agregados familiares consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

3. As despesas mensais fixas, referidas nos pontos ii, iii e iv da alínea e) do artigo anterior, têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

CAPÍTULO X - FALECIMENTO

Artigo 38.º

Do Funeral

1. O falecimento do Cliente será comunicado ao familiar/responsável (quando exista) para assegurar a realização do respetivo funeral.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	28 de 29

2. Não existindo (ou não comparecendo) o familiar/responsável, a Santa Casa promoverá a efetivação do funeral do Cliente, para o Cemitério de Vagos.

Artigo 39.º

Espólio

1. Em caso de falecimento de Cliente, apenas serão entregues ao familiar/responsável os documentos e objetos de uso pessoal.
2. Os objetos de valor, constantes de inventário incluído no processo individual, só serão entregues de acordo com as disposições escritas do Cliente e apenas ao processo individual, por testamento ou habilitação legal.

CAPÍTULO XI - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 40.º

Contrato de Prestação de Serviços

É elaborado um contrato de prestação de serviços da Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), outorgado por todas as partes envolvidas, ficando cada outorgante com uma via.

Artigo 41.º

Bens e Contas Correntes

1. Na conta corrente do cliente serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente os montantes recebidos e/ou entregues à Misericórdia, bem como, todos os débitos efetuados.
2. Após o falecimento do cliente e caso os herdeiros não sejam conhecidos, ou se repudiarem a herança, os bens e valores móveis não sujeitos a registo que estavam na posse do cliente 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.

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

	REGULAMENTO INTERNO ERPI	Código	SCMV.37.T.PG01
		Revisão	0
		Página	29 de 29

Artigo 42.º

Casos Omissos e Disposições Comuns

1. As reclamações e dúvidas levantadas pela aplicação deste Regulamento deverão ser dispostas por escrito ao Diretor Técnico da resposta social.
2. Os casos omissos, não enquadráveis na legislação e/ou em normas da resposta social, serão analisados pelo Coordenador Geral e pelo Provedor e quando se justifique pela Mesa Administrativa, tendo sempre em conta o disposto no Compromisso da Misericórdia e na Lei geral ou na Lei especial aplicável a organismos da área da solidariedade e economia social.
3. Para além dos preceitos do presente Regulamento são aplicáveis a legislação e os instrumentos sobre matéria de cooperação em vigor.

Artigo 43.º

Disposições Finais

1. Este Regulamento estará patente em lugar acessível, é dado a conhecer a cada potencial Cliente aquando da sua inscrição e entregue no ato de admissão, constituindo anexo ao Contrato de Prestação de Serviços citado no artigo 40º, do qual se considera parte integrante.
2. Nos termos do presente e da legislação em vigor, o Diretor Técnico da ERPI da SCMV deverá informar o cliente/pessoa responsável sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento.
3. O presente Regulamento entra em vigor a 1 de setembro de 2020.

Vagos, 9 de julho de 2020

P/A Mesa Administrativa

O Provedor

(António Paulo Maia Gravato)

Elaborado	Verificado/Aprovado
Data:	Data:

