



Santa Casa da Misericórdia de Portimão

Regulamento Interno da Residência Sénior D. João II

SE101

Revisão n.º 06, Dezembro de 21





Capítulo 1 - Disposições gerais

Norma 1.1. Âmbito de aplicação

A Residência Sénior D. João II, designada por Residência Sénior, com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), celebrado com o Centro Distrital de Faro, em 02/12/1998, pertencente a Santa Casa da Misericórdia de Portimão, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direção Geral da Segurança Social, pela inscrição n.º 59/82, a fls 73 e 73 verso do livro das Irmandade da Misericórdia em 10 de Dezembro de 1982, com sede social em Edifício do Colégio S. Francisco Xavier, sito na Alameda Praça da República, em Portimão, rege-se pelas seguintes normas.

Norma 1.2. Legislação Aplicável

A Residência Sénior é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, normativos aplicáveis (Portaria n.º 218-D/2019, que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, Despacho n.º 7837/2002, de 16 de abril, Despacho n.º 9400/2001 do SESSS, 4 de maio de 2001, Circular Normativa n.º 4 de 16/12/2014 da Direção Geral da Segurança Social; Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelos Dec. Lei n.º 99/2011, de 28 de Setembro e Dec. Lei n.º 33/2014, de 4 de Março; Portaria 196-A/2015 de 01 de Julho, Circular Normativa n.º 5 de 23/12/2014), no Regulamento Geral de Proteção de Dados - Regulamento UE de 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

Norma 1.3. Regulamento Geral da 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 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.

Norma 1.4. Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

4. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
5. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social;
6. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais.

Norma 1.5. Objetivos e princípios de atuação da resposta social

1. A Residência Sénior constitui uma resposta social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que são desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem.



2. São objetivos da Residência Sénior:

- a) Acolher pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitacional de vida;
- b) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- c) Prestar os apoios necessários às famílias dos idosos, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares;
- d) Proporcionar alojamento, alimentação, assistência religiosa, ajuda psicológica e ocupação organizada e acompanhada dos tempos livres;
- e) Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência e a promoção da sua qualidade de vida, potenciando a integração social;
- f) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar;
- g) Encaminhar e acompanhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação;
- h) Fomentar o processo de envelhecimento ativo;
- i) Facultar ao Utente o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- j) Potenciar o convívio social entre os utentes e os seus familiares, amigos e a comunidade.

3. A Residência Sénior rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a. Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b. Interdisciplinaridade;
- c. Avaliação integral das necessidades do residente;
- d. Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;
- e. Participação e corresponsabilização do residente e familiar/responsável legal, na elaboração e execução do plano individual de cuidados.

Norma 1.6. Serviços prestados

1. A Residência Sénior assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a. Alojamento (temporário ou permanente);
- b. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c. Cuidados de higiene pessoal;
- d. Tratamento de roupa, nomeadamente lavagem e secagem mecânica da roupa (não inclui limpeza a seco), engomadoria, pequenos trabalhos de costura;
- e. Higiene e conforto 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 e acompanhamento psicossocial;
 - h. Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - i. Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - j. Assistência médica semanal (médico de clínica geral);
 - k. Administração de fármacos, quando prescritos.
2. Quando solicitado pelo utente ou familiar/responsável legal e mediante acordo, podem ser, ainda, disponibilizados outro tipo de serviços, cujo custo não se encontra incluído no valor da mensalidade, que visem a melhoria da qualidade de vida do residente, como por exemplo, cuidados de reabilitação, cuidados de imagem, acompanhamento a cuidados de saúde no exterior, aquisição de bens e serviços e transporte.

Norma 1.7. Destinatários e capacidade dos serviços prestados

1. A Residência Sénior destina-se:
 - a. A pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
 - b. Em situações de exceção devidamente justificadas, a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos.
2. A Residência Sénior tem capacidade para 23 utentes de ambos os sexos, sendo que a comparticipação do Instituto de Segurança Social, mediante acordo de cooperação em vigor, abrange 23 utentes.

Capítulo 2 - Inscrição e admissão de utentes

Norma 2.1. Condições de admissão

1. A admissão de utentes far-se-á sem qualquer tipo de discriminação baseada em pressupostos de ordem política, religiosa ou racial e constituem condições de admissão do utente:
 - a. Concordância do utente para ingressar na estrutura residencial;
 - b. Idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente, nomeadamente indivíduos que, não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, se encontrem em situação de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de ERPI.
 - c. Não sofrer de doença infetocontagiosa que, pela forma de transmissão, coloque em risco os demais utentes e os colaboradores do Estabelecimento, nem sofrer de doença do foro psiquiátrico ou neurológico que produza marcadas alterações comportamentais, cognitivas e psicoafectivas.
 - d. Concordância do utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Misericórdia.
 - e. Residência no concelho de Portimão.



Norma 2.2. Critérios de admissão

1. Em igualdade de condições, são critérios preferenciais de admissão:

- a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
- b) Ser pessoa que evidencie incapacidade para realizar as atividades instrumentais da vida diária e prover à satisfação das suas necessidades;
- c) Ser pessoa social e economicamente desfavorecida;
- d) Ser familiar direto em 1º grau ou cônjuge de utente da resposta social;
- e) Ser Irmão ou aposentado da Instituição;
- f) Data da inscrição.

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

Norma 2.3. Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.

2. O idoso ou representante deverá dirigir-se ao Diretor Técnico da Residência Sénior ou ao técnico a quem este o delegue, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, apresentar os seguintes documentos:

- a. Cartão de Cidadão do utente ou Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Identificação da Segurança Social e Cartão de sistema de saúde;
- b. Fotocópia das pensões de reforma e/ou declaração de outros rendimentos; declaração de IRS, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social.
- c. Fotocópia do comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- d. Fotocópia das cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- e. Fotocópia da declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- f. Fotocópia da última declaração de IRS de cada filho e/ou descendente responsável;
- g. Os descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas b), c), d) e e);
- h. Fotocópia do cartão de cidadão ou bilhete de identidade e cartão de contribuinte do(s) descendentes de 1º grau da linha reta ou do (s) representante (s) legal (s).
- i. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma 2.4. Lista de espera

1. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na lista de espera. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, no momento da inscrição.



2. A inscrição deverá ser renovada anualmente pelo candidato a utente ou seu representante legal. Se a inscrição não for renovada, será removida da lista de espera.
3. Quando não exista lista de espera, estejam reunidas as condições de admissão e concluído o processo de candidatura, o candidato a utente é imediatamente admitido.

Norma 2.5. Admissão

1. Aquando da existência de vaga, são analisadas pela Direção Técnica ou por técnico a quem este o delegue, as candidaturas que se encontram em lista de espera, a qual elabora a proposta de admissão e da respetiva comparticipação mensal, quando tal se aplicar, e submete à decisão do órgão competente, a Mesa Administrativa;
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 15 dias.
3. Antes da admissão, terá lugar uma entrevista com a psicóloga, no intuito de avaliar o estado mental e a autonomia do candidato a utente.
4. Antes da admissão é igualmente exigido um exame médico que deverá ser acompanhado dos exames complementares de diagnóstico clínico abaixo especificados:
 - a. Análises clínicas: Hemograma, Velocidade de sedimentação, Ureia, Glicémia, Grupo Sanguíneo e Urina tipo II;
 - b. Raio x do Tórax;
 - c. Eletrocardiograma;
 - d. Informação clínica onde constem as patologias, o grau de dependência, a medicação atual e posologia.
5. Após a receção dos exames complementares de diagnóstico clínico, o médico da Instituição marcará consulta para exame médico e, posteriormente enviará uma ficha de apreciação clínica, incluída no processo social do utente.
6. A Residência Sénior deve no ato de admissão:
 - a) Prestar ao utente e/ou familiar responsável, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
 - b) Informar o utente do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
 - c) Informar o utente e o seu responsável do Regulamento Interno;
 - d) Proceder à assinatura do contrato de prestação de serviços.
7. A receção do utente é feita pelo Diretor Técnico ou por técnico a quem este o delegue, que na visita às instalações, lhe indica o quarto e o apresenta aos restantes utentes e colaboradores que diretamente vão participar na sua intervenção.
8. A residência sénior deve, no ato de admissão, elaborar a relação dos bens e valores que o utente traz consigo, a qual será assinada pelo(a) colaborador(a) que a elabora. Essa relação será atualizada sempre que houver alguma alteração, nomeadamente, abate ou acréscimo de artigos na relação inicialmente elaborada.
9. Será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento que assumam a responsabilidade de providenciar a receção do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços;
10. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva exclusão.



Norma 2.6. Acolhimento de novos utentes

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a. Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente (Programa de Acolhimento);
 - b. Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 - c. Reforço da participação do próprio utente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da (s) pessoa (s) que lhe estão próximas;
 - d. Consideração dos aspetos recolhidos na entrevista diagnóstica;
 - e. Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - f. Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios da Instituição a utilizar na prestação dos cuidados.
2. Se, durante este período, 30 a 50 dias, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção que serão delineados no Plano Individual do utente. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente de rescindir o contrato.

Norma 2.7. Processo Individual do utente

1. Para que o utente que usufrua dos serviços prestados pela Estrutura Residencial será organizado um Processo Individual de Utente, de acesso restrito, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado.
2. O processo individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) Identificação e contato do utente;
 - b) Data de início da prestação de serviços;
 - c) Identificação do médico assistente;
 - d) Identificação e contato do representante legal ou dos familiares;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Documentação respeitante à situação económica do utente e responsável(s);
 - g) Exemplar do contrato de prestação de serviços onde conste obrigatoriamente os serviços a prestar pela Instituição, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com a estrutura residencial, sujeitando-se o utente às atualizações do valor do Rendimento Per Capita ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
 - h) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma, onde constam documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente na ERPI;
 - i) Plano individual de cuidados;
 - j) Plano individual;
 - k) Registo de ausências prolongadas e de ocorrências anómalas;
 - l) Cessação de contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - m) Outros elementos considerados relevantes.
3. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio, com acesso pela direção técnica, garantindo-se a sua confidencialidade.



4. O utente e/ou representante legal (com autorização do utente) pode ter conhecimento da informação constante no processo individual e da informação sobre a prestação dos serviços, devendo para o efeito solicitar ao responsável técnico.

Capítulo 3 - Comparticipações

Norma 3.1. Pagamento da comparticipação mensal

1. O pagamento da comparticipação mensal é efetuado até ao dia 08 do mês a que se refere, sendo o primeiro no ato de admissão.
2. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque ou MB na receção ou secretaria da instituição, ou por transferência bancária, sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.

Norma 3.2. Comparticipação mensal do utente

1. A comparticipação mensal do utente-residente abrangido pelo acordo de cooperação poderá ser elevada até 90% do respetivo rendimento “*per capita*”, entendendo-se como tal o duodécimo da soma de todos os rendimentos líquidos do utente auferidos anualmente, incluindo subsídios de férias e Natal, atualizados no início de cada ano económico de acordo com a informação que está obrigado a prestar sobre os mesmos.
2. A comparticipação do utente, devida pela utilização de serviços ou equipamentos da residência sénior, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento “*per capita*” de acordo com o seguinte quadro:

Grau de Dependência (Escala de Barthel)	Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i>
Nível I (100 pontos)	75%
Nível II (De 70 a 95 pontos)	80%
Nível III (De 40 a 65 pontos)	85%
Nível IV (De 20 a 35 Pontos) – Caso tenha sido requerido ou atribuído o Complemento por Dependência de 1º Grau	90%

3. A percentagem referida no número anterior poderá ser elevada até 90% do rendimento “*per capita*” relativamente aos utentes nas seguintes condições:
 - a. Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção.
 - b. Idosos a receber complemento por dependência de 1º grau.
 - c. Conforme o grau de dependência e de acordo com as escalas de avaliação de autonomia em vigor, as quais serão atualizadas sempre que a situação o justifique.
4. Haverá lugar a redução da comparticipação familiar nas seguintes situações:
 - a. Uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal do elemento mais velho do casal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento;



- b. Uma redução de 5% na comparticipação mensal de utentes que pertençam à Irmandade da Misericórdia e dos pais de colaboradores, não sendo as duas reduções acumuláveis, nem sendo acumulável com a alínea a) deste ponto;
 - c. Uma redução de 50% na comparticipação familiar mensal quando o utente seja admitido na resposta social a partir do dia 16.
5. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: primeira mensalidade e uma caução equivalente à mensalidade estipulada. A caução será devolvida aquando da cessação do contrato de prestação de serviços, após requerimento para tal, e caso não existam quaisquer dívidas à Misericórdia.
6. A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da caução, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica das condições do utente e do(s) seu(s) responsável (s), se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
7. Em caso de desistência ou falecimento, ainda que seja durante os primeiros 30 dias após a admissão ou no início do mês, não haverá lugar a qualquer reembolso ou redução da mensalidade.
8. Não será conferido nem reconhecido, nomeadamente no caso de internamento hospitalar, férias ou ausência temporária dos utentes, ou de não utilização dos serviços colocados à disposição do utente, o direito à restituição de quaisquer importâncias referentes a esse tempo, pois a cama permanecerá reservada.
9. Não são consideradas nem se integra no valor da comparticipação/mensalidade o pagamento das seguintes despesas:
 - a. Vestuário e calçado;
 - b. Consultas médicas fora da Instituição, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar;
 - c. Medicamentos;
 - d. Análises clínicas e exames auxiliares de diagnóstico;
 - e. Fraldas, algálias, sacos de urina e colostomia, pensos, cremes e outros consumíveis similares;
 - f. Consumíveis clínicos e de enfermagem;
 - g. Transporte e/ou acompanhamento ao exterior;
 - h. Cuidados de imagem (cabeleireiro, calista, etc.);
 - i. Cuidados de reabilitação;
 - j. Funeral;
 - k. Outros serviços especiais não previstos.
10. Sempre que ocorram estas despesas, o utente ou o seu representante legal serão informados, sendo as mesmas adicionadas e devem ser pagas aquando do pagamento da mensalidade/comparticipação familiar.
11. A ERPI pode prestar outros serviços não abrangidos pelo contrato de prestação de serviços, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo utente mediante preçário, devidamente afixado em local visível.
12. As mensalidades e o preçário referido no número anterior poderão ser atualizados anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta os custos médios ponderados e o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.

Norma 3.3. Cálculo do Rendimento Per Capita

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



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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos

Norma 3.4. Comparticipação mensal do familiar/responsável legal

1. À comparticipação do utente calculada de acordo com as normas em vigor, deve acrescer uma comparticipação dos seus descendentes de 1º grau da linha reta ou a quem a lei obrigue à prestação de alimentos, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira e mediante outorga de acordo escrito.
2. 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.
3. Quando não existam descendentes de 1º grau na linha reta, ou quem se encontre à prestação de alimentos, ou existindo o seu paradeiro seja desconhecido, pode ser acordado igualmente mediante outorga de acordo escrito pelo pagamento do diferencial a que se refere o número anterior, com a (s) pessoa (s) singular (es) que seja (m) considerada (s) herdeiro (s) legítimo (s), nos termos das categorias previstas no Código Civil, desde que voluntariamente queira (m) assumir essa obrigação.
4. A prova dos rendimentos e das despesas fixas dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos é sujeita às regras presentes na norma XIX.
5. Se houver comparticipação por parte da família para pagamento da mensalidade, este deverá ser efetuado até ao dia 8 de cada mês, findo o qual o familiar/responsável legal se sujeita a demanda administrativa em ordem ao cumprimento dos seus deveres, ficando sujeito a mora após 15 dias do seu vencimento.
6. Se as pessoas que contratarem com esta Instituição se constituírem em mora poderão ver anulado o contrato com base na falta de pagamento, devendo aquelas promover a retirada do utente no prazo máximo de 30 dias e efetuar o pagamento da sua permanência na Instituição durante o período não coberto pela mensalidade paga.

Norma 3.5. Prova de rendimentos e despesas

1. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de origem fiscal, nomeadamente, declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que existam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações de acordo com os critérios de razoabilidade e pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.
3. A prova das despesas fixas referidas é efetuada mediante a apresentação de documentos comprovativos recentes.
4. As mensalidades podem ser corrigidas sempre que as condições económicas referidas no processo de admissão do utente não correspondam à realidade ou sempre que se alterem no decorrer do vínculo



contratual. O Utente ou familiar responsável, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo, o valor da mensalidade atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

5. Poderá ser solicitado anualmente ao Utente e aos descendentes de 1º grau da linha reta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos, comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais fixas, de modo a rever a sua comparticipação.
6. Poderá ser aplicada a taxa máxima de comparticipação de acordo com a legislação em vigor no caso de o utente e/ou o representante legal não facultarem, no prazo concedido para o efeito, toda a documentação necessária ao cálculo da comparticipação e organização do processo.

Norma 3.6.– Conceitos

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do utente e dos descendentes de 1º grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, consideram-se os seguintes rendimentos:
 - 1.1 Do trabalho dependente;
 - 1.2 Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 - 1.3 De Pensões;
 - 1.4 De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
 - 1.5 Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - 1.6 Prediais;
 - 1.6.1 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
 - b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - 1.6.2 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.
 - 1.6.3 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 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.
 - 1.7 De capitais;
 - 1.7.1 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.
 - 1.7.2 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 recta 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.

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

2. Para apuramento do montante do rendimento do utente e dos descendentes de 1º Grau da linha recta ou de quem se encontre à prestação de alimentos consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
3. Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do utente:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
 - e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

Norma 3.7. Responsabilização do familiar/representante legal

1. Os idosos sob cobertura, quando não isolados, são integrados sob a responsabilização de um ou mais familiar(s) ou de outra pessoa que poderá não ser familiar (designado no ato de admissão), que responderá, perante a instituição, por todos os assuntos que ao utente respeitem.
2. É da exclusiva responsabilidade dos Responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.
3. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente, a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
4. O(s) responsável(s) tem direito a que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste, e a ser recebido pela direção técnica sempre que o solicite e tal seja justificado;
5. O familiar ou responsável, responsabiliza-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, 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.
6. Constituem deveres do responsável do utente, o respeito pelas normas do presente regulamento e pelas cláusulas do contrato de prestação de serviços, a manutenção de uma relação afetiva com o(s) seu(s) idoso(s), procurando promover por todos os meios o bem-estar social e psíquico do idoso, bem como a prestação de todas as informações sobre o utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, colaborando com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado.
7. O familiar/responsável legal pelo utente e os visitantes não podem fornecer ao utente qualquer produto alimentar, medicamento ou vestuário sem prévio conhecimento dos responsáveis de serviço ou das funcionárias. Toda a medicação ou vestuário destinado ao utente terá de ser entregue na Receção e assinado o respetivo documento de entrega.



8. Fica vedado às visitas ou familiar/responsável legal, fornecerem ao utente qualquer tipo de medicamentos que não seja através do seu médico assistente e com o conhecimento do médico da Instituição.
9. O familiar/responsável legal dos idosos, no uso da sua condição, têm o direito de apresentar reclamações por escrito em caso de não cumprimento do estipulado no presente regulamento, quer para a relação idoso/idoso, idoso/pessoal ou idoso/direção. Para tal deverão seguir as vias hierárquicas competentes, que são:
 - a. Chefe de Serviços;
 - b. Direção Técnica;
 - c. Mesa Administrativa.
10. Poderão também utilizar para o efeito o livro de reclamações próprio que existe na Instituição.
11. As informações referentes aos utentes só serão prestadas pelo Diretor Técnico, pelo Técnico Superior de Serviço Social ou por quem o Diretor Técnico autorizar.

Capítulo 4 - Instalações e Regras de Funcionamento

Norma 4.1. Instalações

- 2 A Residência Sénior está sediada no Complexo Social Provedor José Francisco Serralha, em Coca-Maravilhas, Portimão, e as suas instalações são compostas por dez quartos, oito casas-de-banho, uma sala de estar, uma sala de atividades, um cabeleireiro, um gabinete médico, uma cozinha, um refeitório, uma lavandaria, economato, receção e serviços administrativos.
- 3 O alojamento dos utentes será em quartos triplos e duplos, procurando agrupá-los de forma a conseguir um ambiente acolhedor e promotor de bem-estar.
- 4 Quando estritamente necessário, os utentes poderão ser transferidos de quarto.

Norma 4.2. Itens pessoais

1. No ato de admissão o utente deverá ser portador do enxoval composto por:
 - a. Quatro (4) toalhas de banho;
 - b. Quatro (4) toalhas de rosto;
 - c. Quatro (4) toalhas de bidé;
 - d. Um (1) roupão de banho turco;
 - e. Uma (1) escova de dentes e copo;
 - f. Uma (1) escova de cabelo ou pente;
 - g. Um (1) roubo de quarto;
 - h. Quatro (4) camisas de dormir ou pijamas;
 - i. Roupas e objetos de uso pessoal tais como peúgas ou meias, chinelos de quarto, etc.
2. O vestuário será identificado com uma codificação atribuída pela Instituição.

Norma 4.3. Horários

1. Das refeições:



- a. Horário: Pequeno-almoço, das 08H00 às 10H30; Almoço, das 12H00 às 13H30; Lanche, das 16H00 às 17H00; Jantar, das 18H30 às 20H00;
- b. A par das principais refeições serão atribuídos reforços alimentares, desde que solicitados pelos utentes ou prescritos por indicação clínica.
- c. A permanência no refeitório só é permitida à hora das refeições.

2. Das visitas:

- a. As visitas devem dirigir-se à receção, onde se procederá ao registo da visita.
- b. Os utentes têm à sua disposição as salas de estar e de convívio da Residência Sênior para receção das suas visitas.
- c. A fim de conferir maior eficácia ao quotidiano da limpeza, higiene pessoal dos utentes e descanso ocasional dos mesmos as visitas deverão ocorrer no seguinte horário: todos os dias, entre as 14H30 e as 19H00. As visitas extraordinárias serão autorizadas pelo Diretor Técnico, desde que devidamente justificadas e que não perturbem o normal funcionamento da instituição.
- d. Sempre que o utente não se encontre nas referidas salas de estar/convívio, deverá o familiar/responsável legal, na hora da visita, aí solicitar a sua comparência, através das ajudantes de lar de serviço.
- e. Aceitam-se exceções temporárias no acesso das vistas aos quartos, se este for individual ou em caso de doença impeditiva da deslocação do utente, as quais serão sempre previamente autorizadas pelas pessoas responsáveis: Chefe de Serviços ou pelo Diretor Técnico.
- f. Os utentes, seus familiares e visitas serão obrigados a manter dentro da Residência Sênior um comportamento pautado pelas normas morais e de convivência social normalmente aceites.

3. Hora de silêncio:

- a. Quando o utente autónomo pretender, pode permanecer na sala de estar até mais tarde, onde pode ouvir música e ver televisão, em volume moderado.
- b. A partir das 22H30 é considerado o momento de silêncio, não sendo permitido nos quartos as luzes acesas (à exceção das luzes de emergência ou presença), rádios ou televisões.

Norma 4.4. Saídas da Instituição

1. O ordenamento logístico do idoso compete ao Diretor Técnico da Residência Sênior.
2. É permitida a saída temporária de utentes em Residência Sênior para gozar férias junto de familiares e amigos, sendo necessária a autorização prévia pelo responsável técnico da Residência Sênior.
3. As saídas diárias e por curtos períodos, não carecem de autorização, mas não dispensam comunicação às ajudantes de lar e à funcionária da receção, estando dependentes das boas condições físicas e mentais do utente.
4. As saídas por mais de 24 horas necessitam de aviso prévio (na véspera) ao responsável técnico da Residência Sênior, ou na sua ausência, à Chefe de Serviços.
5. As saídas só serão permitidas caso não exista ordem em contrário por parte do familiar/responsável legal responsável pela sua admissão, sendo necessário assinar um documento autorizando essas saídas.
6. Durante o período de ausência, os utentes, seus familiares/responsáveis legais assumirão toda a responsabilidade por tudo quanto possa acontecer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade aos responsáveis desta Instituição.



7. A entrada dos utentes deverá efetuar-se preferencialmente até às 19H. Em caso de impossibilidade o horário de entrada mais conveniente situa-se entre as 22.00 e as 23.00.
8. No caso de o Utente que deseje sair de modo voluntário e definitivo da ERPI, terá de declarar por si ou pelo seu responsável, e através de forma escrita.

Norma 4.5. Cuidados em situação de urgência médica

1. Em situações de emergência os utentes serão conduzidos aos serviços de urgência do Hospital ou do Centro de Saúde.
2. Sempre que possível a Instituição procederá ao acompanhamento dos utentes que são encaminhados para o serviço de urgência do CHUA, até ao momento da triagem.

Norma 4.6. Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, bem como o cumprimento dos normativos gerais, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia, encontrando-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.
2. O conteúdo funcional do quadro de pessoal obedece ao previsto no Acordo Coletivo de Trabalho entre a Santa Casa da Misericórdia de Abrantes e Outras e a FNE – Federação Nacional dos Sindicatos da Educação e outros.
3. As funções e responsabilidades dos colaboradores e dos voluntários encontram-se descritas no Guia de Funções dos Colaboradores da SCMP e no Guia de Acolhimento do Voluntário, respetivamente.

Norma 4.7. Direção Técnica

1. A Direção Técnica da Residência Sénior compete a um técnico, nos termos legais aplicáveis, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. À Direção Técnica compete dirigir a estrutura residencial assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
3. A Direção Técnica é responsável perante a Mesa Administrativa pelo funcionamento geral da estrutura residencial.
4. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por técnico superior a designar.

Norma 4.8. Regras de convivência

1. Não são permitidos comportamentos que coloquem em causa a segurança de outras pessoas e das instalações;
2. É expressamente proibido fumar nos quartos e/ou transportar bebidas alcoólicas para dentro das instalações.
3. Não é permitido aos utentes o acesso às áreas de serviço, nomeadamente lavandaria, cozinha, copa e economato.



4. Será obrigatório que todos os Utentes tomem banho, de acordo com a periodicidade definida no plano individual, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.
5. A prática de faltas graves poderão ser motivo de rescisão contratual e saída da Residência Sénior dependendo a resolução destas situações da determinação da Mesa Administrativa, após realização de inquérito.
6. Situações de conflito devem ser resolvidas junto da Direção Técnica, ou, na sua ausência, quem a represente, não devendo o utente queixoso entrar em diálogo direto com o pessoal ou outros utentes.
7. É imperativo o respeito mútuo entre utentes e para com os colaboradores da instituição, no sentido da promoção de um bom ambiente.

Norma 4.9. Depósito e guarda dos bens e valores dos utentes

1. A Instituição não se responsabiliza pela perda ou extravio de objetos ou valores que se encontrem à guarda dos utentes.
2. Igualmente, 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.
3. Sempre que exista disponibilidade para o efeito, o utente pode guardar no cofre da Residência Sénior os objetos de valor, discriminados numa lista. Esse documento será guardado no processo individual do utente, podendo ser entregue uma cópia ao utente.
4. A ERPI reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguadem a segurança dos mesmos.
5. Os utentes que pretenderem poderão dispor de 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.
8. A Misericórdia será responsável junto do Utente e do seu Responsável, pelos valores e bens 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. Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da ERPI, sendo necessário, em caso de falecimento, a apresentação de documentação referente à habilitação de herdeiros.
11. Em caso de cessação de contrato, o espólio do utente deve ser reclamado no prazo de seis meses após a data de cessação do contrato, após o que reverterá a favor da Instituição.

Capítulo 5 - Direitos e deveres

Norma 5.1. Direitos dos utentes

Constituem direitos do utente da Residência Sénior:

- a) A prestação dos serviços e cuidados contratualizados de forma a garantir o seu bem-estar físico e qualidade de vida;



- b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais utentes, funcionários e direção da Misericórdia;
- c) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- d) Participarem na vida da Instituição, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- e) Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral;
- f) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua individualidade e dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.
- g) A exigir qualidade nos serviços prestados, a opinar ou reclamar dos serviços, verbalmente ou por escrito.

Norma 5.2. Deveres dos utentes

São deveres do Uteente da Residência Sénior, designadamente:

- a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e Direção, respeitando e evitando conflitos;
- b) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- c) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- d) Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento;
- e) Zelar pela conservação dos espaços que utilizam na ERPI, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;
- f) Dar conhecimento e reclamar junto do Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.
- g) Avisar a instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado.
- h) Comunicar sempre à Instituição a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe tenha sido feito.

Norma 5.3. Direitos da Instituição

1. Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
2. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
3. À coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
4. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiar/responsável legal no ato da admissão;
5. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
6. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes e/ou responsável legal, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.



Norma 5.4. Deveres da Instituição

1. A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:
 - a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
 - b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
 - c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da estrutura residencial;
 - d) Fornecer a cada utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
 - e) Organizar um processo individual por utente;
 - f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela estrutura residencial;
 - g) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.
 - h) Fomentar e promover a manutenção dos laços afetivos dos utentes relativamente à família e amigos.

Norma 5.5. Direitos dos funcionários

O trabalhador(a) em serviço tem direitos:

1. Consignados na legislação em vigor;
2. A serem tratados com respeito e dignidade;
3. A frequentar ações de formação adequadas;
4. A receber atempadamente a remuneração acordada.

Norma 5.6. Deveres dos funcionários

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
3. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
4. Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
5. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do utente;
6. Tratar os utentes e familiares com respeito, dignidade, paciência e carinho, com isenção, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor.
7. Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
8. Considerar que os pertences dos utentes são propriedade destes, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
9. Guardar sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade da Instituição, dos seus utentes e trabalhadores.



10. Aplicar os seus conhecimentos e capacidades no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
11. Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração.
12. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
13. Informar os seus superiores, sobre o impacte das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
14. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
15. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.

Capítulo 6 - Disposições finais

Norma 6.1. Contrato de prestação de serviços

1. O acolhimento na residência sénior pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e/ou os seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de alojamento e prestação de serviços, no qual declaram o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável.

Norma 6.2. Cessação de contrato

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes, 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 Instituição ou alteração do seu corpo estatutário, ausência da residência sénior por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Revogação por uma das partes;
 - d) Incumprimento do contrato e do Regulamento Interno;
 - e) Inadaptação do Utente.
2. Qualquer das partes poderá cessar o contrato de prestação de serviços, independente de justa causa, mediante denúncia remetida à outra parte com a antecedência mínima de 30 dias.
3. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
4. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - f) Quebra de confiança dos Outorgantes;



- g) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - h) Desrespeito pelas regras da estrutura residencial, Equipa Técnica ou demais funcionários;
 - i) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
5. Ficam sujeitos ao cancelamento da prestação de serviços, os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento da resposta social e que prejudique os demais utentes.
6. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que seja cessado conjuntamente com o utente.
7. A rescisão do Contrato de Prestação de Serviços por justa causa, implica a saída do Utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 15 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.
8. Na cessação do contrato, a caução será reembolsada caso não esteja pendente qualquer dívida e/ou indemnização.

Norma 6.3. Livro de reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica ou quem a represente.
2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico que se encontra afixado no painel de informações/documentação da receção do complexo social Provedor José Francisco Serralha.
3. Não obstante, nos números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao/à Diretor/a Técnico/a da ERPI ou outro responsável.

Norma 6.4. Registo de ocorrências

1. Este serviço dispõe de registo de ocorrências em Relatório de Turno, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Relatório de Turno é verificado diariamente pelo diretor técnico e pela equipa técnica.

Norma 6.5. Acesso à informação

Deve ser afixado em local bem visível, nomeadamente:

- a. Licença de funcionamento ou autorização provisória, quando aplicável;
- b. Identificação da direção técnica;
- c. Horários de funcionamento das atividades e serviços;
- d. Horário das visitas;
- e. Mapa semanal de ementas;
- f. Preçário/tabela da comparticipação familiar;



- g. Publicitação dos apoios financeiros da segurança social;
- h. Referência à existência de livro de reclamações;
- i. Quadro de pessoal e organograma da resposta social.

Norma 6.6. Alterações ao regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento dos serviços da residência sénior, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Qualquer alteração ao regulamento interno é comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P., nos termos da alínea b) do nº 2 do artigo 30º do Decreto-Lei 33/2014 de 4 de março.
3. As alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente e ao seu responsável, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

Norma 6.7. Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Instituição, tendo em conta a legislação e normativos em vigor sobre a matéria.

Norma 6.8. Aprovação e entrada e vigor

O presente regulamento interno é aprovado pela Mesa Administrativa em 27 de outubro de 2021, enviado à Segurança Social, nos termos do artigo 30.º do Decreto-Lei 33/2014 de 4 de março, entrando em vigor a 17 de dezembro de 2021.

Pela Mesa Administrativa